

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE VALENCIA  
DIPLOMATURA EN GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



UNIVERSIDAD  
POLITECNICA  
DE VALENCIA



ANÁLISIS Y PROPUESTA DE MEJORA DE LOS  
SERVICIOS AL CIUDADANO EN LA WEB DEL  
AYUNTAMIENTO DE BONREPÒS I MIRAMBELL

TRABAJO FIN DE CARRERA

Presentado por: José M<sup>a</sup> Atencias López

Director: Vicent Giménez Chornet

Valencia, Junio 2015

## ÍNDICE DE CONTENIDO

Capítulo 1	Introducción.....	8
	1.1. Resumen.....	9
	1.2. Objeto y justificación de las asignaturas relacionadas.....	10
	1.3. Objetivos y metodología.....	14
Capítulo 2	Contexto normativo.....	15
	2.1. Disposiciones generales.....	16
	2.2. La sede electrónica.....	19
	2.3. Formas de identificación y autenticación.....	22
	2.4. Comunicaciones electrónicas.....	26
	2.5. Documentos y archivos electrónicos.....	29
	2.6. Cooperación entre administraciones.....	31
Capítulo 3	El municipio de Bonrepòs i Mirambell.....	34
	3.1. Marco geográfico.....	35
	3.2. Demografía, historia y patrimonio.....	36
	3.3. Marco político y administrativo.....	40

Capítulo 4	Análisis de la página web del Ayuntamiento de Bonrepòs i Mirambell.....	44
	4.1. Servicio de información al ciudadano.....	46
	4.2. Administración electrónica.....	59
	4.3. Análisis DAFO.....	78
Capítulo 5	Propuesta de mejora.....	82
	5.1. Mejoras relacionadas con la información.....	83
	5.2. Mejoras relacionadas con la administración electrónica.....	85
Capítulo 6	Presupuesto.....	90
	6.1. Recursos humanos.....	91
	6.2. Hardware.....	92
	6.3. Software.....	93
Capítulo 7	Conclusiones.....	94
Capítulo 8	Bibliografía.....	97

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Habitantes por año en Bonrepòs i Mirambell.....	38
Fuente: Elaboración propia a partir del INE y Nicasio (2008).	
Tabla 2. Crecimiento demográfico de Bonrepòs i Mirambell.....	39
Fuente: Elaboración propia a partir del INE y Nicasio (2008).	
Tabla 3. Equipo de Gobierno de Bonrepòs i Mirambell (legislatura 2011-2015).....	40
Fuente: <a href="http://www.bonrepositmirambell.es/es/content/equipo-de-gobierno">http://www.bonrepositmirambell.es/es/content/equipo-de-gobierno</a>	
Tabla 4. Concejales de Bonrepòs i Mirambell (legislatura 2011-2015).....	41
Fuente: Elaboración propia.	
Tabla 5. Análisis DAFO.....	81
Fuente: Elaboración propia.	
Tabla 6. Estructura del presupuesto.....	93
Fuente: Elaboración propia.	

## ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen 1.	Composición del Pleno del Ayuntamiento (legislatura 2011-2015).....	41
	Fuente: Elaboración propia.	
Imagen 2.	Página de inicio de la web del Ayuntamiento.....	45
	Fuente: <a href="http://www.bonreposimirambell.es">http://www.bonreposimirambell.es</a>	
Imagen 3.	Detalle del área de información del Grupo de Teatro.....	54
	Fuente: <a href="http://www.bonreposimirambell.es/es/content/grup-de-teatre-sempre-falta-u">http://www.bonreposimirambell.es/es/content/grup-de-teatre-sempre-falta-u</a>	
Imagen 4.	Página web Picasa.....	57
	Fuente: <a href="https://picasaweb.google.com/11801533619473322012?noredirect=1">https://picasaweb.google.com/11801533619473322012?noredirect=1</a>	
Imagen 5.	Página “Mestre a Casa” del C.P. Mare de Déu del Pilar.....	59
	Fuente: <a href="http://mestreacasa.gva.es/web/bonrepos">http://mestreacasa.gva.es/web/bonrepos</a>	
Imagen 6.	Página principal de la aplicación “Administración Electrónica” .....	60
	Fuente: <a href="https://www.e-ginsa.net/05074/principal.php?inic=S&amp;mod=ini">https://www.e-ginsa.net/05074/principal.php?inic=S&amp;mod=ini</a>	
Imagen 7.	Formulario para la presentación de una instancia.....	61
	Fuente: <a href="https://www.e-ginsa.net/05074/principal.php?inic=S&amp;mod=ini#">https://www.e-ginsa.net/05074/principal.php?inic=S&amp;mod=ini#</a>	
Imagen 8.	Área de autoliquidación de vehículos.....	62
	Fuente: <a href="https://www.e-ginsa.net/05074/principal.php?inic=S&amp;mod=ini#">https://www.e-ginsa.net/05074/principal.php?inic=S&amp;mod=ini#</a>	

Imagen 9.	Formulario de alta de vehículo.....	63
	Fuente: <a href="https://www.e-ginsa.net/05074/principal.php?inic=S&amp;mod=ini#">https://www.e-ginsa.net/05074/principal.php?inic=S&amp;mod=ini#</a>	
Imagen 10.	Formulario de anulación de altas de vehículos.....	64
	Fuente: <a href="https://www.e-ginsa.net/05074/principal.php?inic=S&amp;mod=ini#">https://www.e-ginsa.net/05074/principal.php?inic=S&amp;mod=ini#</a>	
Imagen 11.	Formas y plazo de pago.....	65
	Fuente: <a href="https://www.e-ginsa.net/05074/principal.php?inic=S&amp;mod=ini#">https://www.e-ginsa.net/05074/principal.php?inic=S&amp;mod=ini#</a>	
Imagen 12.	Formulario para la tramitación de licencia de obras (ICIO).....	66
	Fuente: <a href="https://www.e-ginsa.net/05074/principal.php?inic=S&amp;mod=ini#">https://www.e-ginsa.net/05074/principal.php?inic=S&amp;mod=ini#</a>	
Imagen 13.	Formulario para el cálculo de plusvalías.....	67
	Fuente: <a href="https://www.e-ginsa.net/05074/principal.php?inic=S&amp;mod=ini#">https://www.e-ginsa.net/05074/principal.php?inic=S&amp;mod=ini#</a>	
Imagen 14.	Formulario para el ingreso de fianzas en metálico.....	68
	Fuente: <a href="https://www.e-ginsa.net/05074/principal.php?inic=S&amp;mod=ini#">https://www.e-ginsa.net/05074/principal.php?inic=S&amp;mod=ini#</a>	
Imagen 15.	Formulario para la anulación del ingreso de fianzas en metálico.....	69
	Fuente: <a href="https://www.e-ginsa.net/05074/principal.php?inic=S&amp;mod=ini#">https://www.e-ginsa.net/05074/principal.php?inic=S&amp;mod=ini#</a>	
Imagen 16.	Formulario para la devolución del ingreso de fianzas en metálico.....	70
	Fuente: <a href="https://www.e-ginsa.net/05074/principal.php?inic=S&amp;mod=ini#">https://www.e-ginsa.net/05074/principal.php?inic=S&amp;mod=ini#</a>	

Imagen 17.	Área del padrón de habitantes.....	72
	Fuente: <a href="https://www.e-ginsa.net/05074/principal.php?inic=S&amp;mod=ini#">https://www.e-ginsa.net/05074/principal.php?inic=S&amp;mod=ini#</a>	
Imagen 18.	Área de vehículos.....	73
	Fuente: <a href="https://www.e-ginsa.net/05074/principal.php?inic=S&amp;mod=ini#">https://www.e-ginsa.net/05074/principal.php?inic=S&amp;mod=ini#</a>	
Imagen 19.	Área de recaudación.....	75
	Fuente: <a href="https://www.e-ginsa.net/05074/principal.php?inic=S&amp;mod=ini#">https://www.e-ginsa.net/05074/principal.php?inic=S&amp;mod=ini#</a>	
Imagen 20.	Arquitectura de la Información propuesta.....	89
	Fuente: Elaboración propia	

## **CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN**

## 1.1. Resumen

El Trabajo de Final de Carrera que nos ocupa pretende analizar la relación entre la Administración Pública y los ciudadanos a través de las nuevas tecnologías y presentar una serie de mejoras para garantizar la eficiencia, productividad y accesibilidad de las gestiones electrónicas a los mismos.

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación han experimentado un gran auge las últimas dos décadas, y gran parte de ciudadanos cuentan con banda ancha y ordenador personal en sus hogares, siendo la tercera actividad que más realizan los internautas visitar webs de servicios públicos, por detrás de la búsqueda de información y el uso de correos electrónicos. Es por esto que cada vez más ciudadanos piden una administración más adaptada a la sociedad de la información.

La Administración Electrónica incorpora las Tecnologías de la Información y la Comunicación en las Administraciones Públicas como un nuevo medio para la relación con el ciudadano. Se trata de una poderosa herramienta para la mejora de la productividad y los procesos que dan en las organizaciones públicas.

En este sentido, desarrollaremos conceptos como la *interoperabilidad*, definida como la interacción entre diferentes organizaciones con la finalidad de compartir información y conocimiento a través de sus procesos administrativos, siendo el gran beneficiado el ciudadano, por la disminución de las gestiones administrativas en las que se verá implicado.

El desarrollo del Plan de Mejora, fundamentado en los principios básicos de eficacia, eficiencia, objetividad y transparencia, va a procurar dar solución a las deficiencias que presenta el sistema administrativo actual mediante la propuesta de una serie de medidas que abarquen la totalidad del sistema administrativo local que nos ocupa.

Por último, se llevará a cabo el análisis del coste que supondrá la implantación del Plan, tanto a nivel de software y hardware como de recursos humanos, mediante la realización de un presupuesto detallado del mismo.

Con todo ello esperamos crear un material académico relevante para la mejora de las Administraciones Públicas en un contexto social en que la nueva configuración de ciudadano como ciudadano-cliente y la irrupción de las nuevas tecnologías en los hogares han transformado las relaciones entre administración y ciudadano.

## **1.2. Objeto y justificación de las asignaturas relacionadas**

El objeto de estudio son los distintos servicios que prestan las Administraciones Públicas de forma telemática. Enfocaremos el estudio, de forma práctica y aplicada, a la página web del Ayuntamiento de Bonrepòs i Mirambell.

Justificaremos a continuación las asignaturas relacionadas siguiendo el orden de los capítulos de Trabajo Final de Carrera:

- Capítulo 2: Contexto normativo
  - Derecho Constitucional I y II
  - Derecho Administrativo I y II
  - Estructuras Políticas / Formas Políticas
  - Estructuras Políticas / Administraciones Públicas

Las asignaturas de Derecho Constitucional I y II, Estructuras Políticas / Formas Políticas y Estructuras Políticas / Administraciones Públicas nos ofrecen los conocimientos básicos necesarios para la comprensión y el análisis del sistema institucional, administrativo y político y su normativa, así como las funciones de las Administraciones Públicas y sus obligaciones.

Las asignaturas de Derecho Administrativo I y II nos enseñan el funcionamiento, actividades y jurisdicción de las Administraciones Públicas.

- Capítulo 3: El municipio de Bonrepòs i Mirambell

- Derecho Autonómico y Local
- Estructuras Políticas / Formas Políticas
- Estructuras Políticas / Administraciones Públicas
- Teoría Social
- Márketing para las Administraciones Públicas

La asignatura Derecho Autonómico y Local nos es de gran ayuda en la realización del proyecto puesto que nos enseña la jurisprudencia que rige a las Administraciones Locales como es el Ayuntamiento de Bonrepòs i Mirambell.

Las asignaturas Estructuras Políticas / Formas Políticas y Estructuras Políticas / Administraciones Públicas nos sirven de ayuda a la hora de analizar el Equipo de Gobierno del municipio.

La asignatura Teoría Social nos introduce en el estudio de la población y nos presenta conceptos como demografía, procesos demográficos y las fuentes de información demográfica como los Censos de Población y Vivienda y los Padrones Municipales de Habitantes.

La asignatura Márketing para las Administraciones Públicas nos enseña los fundamentos para el estudio del mercado público y su desarrollo, así como las fuentes de información que utilizaremos para nuestro análisis del municipio.

- Capítulo 4: Análisis de la página Web del Ayuntamiento de Bonrepòs i Mirambell

- Información y Documentación Administrativa / Informática Básica
- Información y Documentación Administrativa I y II
- Gestión Administrativa I
- Márketing para las Administraciones Públicas

Las asignaturas Información y Documentación Administrativa / Informática Básica e Información y Documentación Administrativa I y II nos introduce en los conceptos de administración electrónica firma electrónica y documento electrónico, entre otros, y nos enseñan la importancia de implantar herramientas administrativas electrónicas en la relación con los ciudadanos con el fin de mejorar la disponibilidad de los servicios, facilitar el acceso a los mismos y ahorrar tiempo tanto para la Administración como para el ciudadano, entre otras ventajas.

Las asignaturas Gestión Administrativa I y Márketing para las Administraciones Públicas nos presentan el análisis DAFO, una herramienta que usaremos en este capítulo.

- Capítulo 5: Propuesta de mejora

- Gestión de Calidad
- Gestión Administrativa I y II
- Control de Eficiencia en las Administraciones Públicas
- Ética en las Organizaciones

Las asignaturas de Gestión de Calidad y Gestión Administrativa I nos introducen los conceptos de control de calidad y mejora continua de la calidad, que serán aplicados en el Proyecto. El reconocimiento del ciudadano como ciudadano-cliente será tenido en cuenta a la hora de elaborar el plan de mejora.

La asignatura Dirección de Organizaciones nos ayuda a entender la Administración Pública como una organización al servicio de la ciudadanía y subraya la necesidad de que todas las administraciones sean eficientes y eficaces.

La asignatura de Gestión Administrativa II nos instruye en la realización de un presupuesto de proyectos informáticos para una administración pública.

La asignatura Control de Eficiencia en las Administraciones Públicas nos introduce en el concepto de eficiencia productiva, que nos servirá para la determinación de las mejoras realmente necesarias para brindar al ciudadano de un servicio público adecuado.

La asignatura Ética en las Organizaciones nos enseña el enorme impacto que tiene las instituciones públicas en el entorno y la vida de los ciudadanos e incide en la necesidad de las mismas de saber valorar no sólo los riesgos y oportunidades económicas y políticas, sino también los ecológicos, sociales y humanos.

- Capítulo 6: Presupuesto

- Sistema Económico y Financiero I y III
- Gestión Financiera y Contabilidad I, II y III
- Gestión y Dirección de Recursos Humanos
- Control de Eficiencia en las Administraciones Públicas

Las asignaturas Sistema Económico y Financiero I y III y Gestión Financiera y Contabilidad I y II nos introducen conceptos y principios económicos que nos han servido de ayuda en la realización de un presupuesto para una administración pública.

La asignatura de Gestión y Dirección de Recursos Humanos nos enseña la distinta tipología al servicio de las Administraciones Públicas, así como los procesos de reclutamiento y selección y la retribución y formación de los empleados públicos, lo cual nos ayudará a determinar las necesidades en materia de recursos humanos para este proyecto.

La asignatura Control de Eficiencia en las Administraciones Públicas nos ayuda en la evaluación de costes y beneficios en términos monetarios, subrayando la importancia de los beneficios y costes sociales que un proyecto genera a lo largo de su vida útil.

### **1.3. Objetivos y metodología**

Los objetivos del proyecto serán, a través del análisis de la página web del Ayuntamiento de Bonrepòs i Mirambell:

- Analizar la legislación relativa a las Administraciones Públicas Electrónicas.
- Detectar carencias en los servicios de información al ciudadano y en las tramitaciones electrónicas.
- Proponer un plan de mejora que ayude a los ciudadanos a efectuar sus gestiones con mayor comodidad, eficacia y eficiencia.

La metodología empleada para la realización del proyecto incluye el estudio del municipio como contexto social, económico y administrativo, el estudio de la normativa que regula los servicios telemáticos a nivel europeo, estatal y autonómico, el análisis de la página web del ayuntamiento de Bonrepòs i Mirambell, y por último la propuesta de una serie de mejoras junto con el desarrollo del presupuesto para analizar el coste que supondría al municipio.

## **CAPÍTULO 2: CONTEXTO NORMATIVO**

El surgimiento a finales del siglo XX de las tecnologías de la información y la comunicación ha afectado de manera significativa a la forma y al contenido de las relaciones de los seres humanos entre si y de las sociedades en que se integran. Las Administraciones Públicas deben estar a la altura y promover en beneficio de los ciudadanos el uso de la Administración Electrónica.

Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación permiten a los ciudadanos ver a la Administración como una entidad a su servicio acercándola hasta la sala de estar de los ciudadanos o hasta las oficinas y despachos de las empresas y profesionales, facilitando el acceso a aquellos ciudadanos que antes presentaban grandes dificultades para llegar a las oficinas públicas por motivos físicos de movilidad, localización geográfica u otros condicionantes.

No obstante, la implantación de una e-Administración presenta una serie de problemas como la privacidad de los datos personales de los ciudadanos, el archivo y custodia de las comunicaciones con los ciudadanos o la validez de los documentos y sus copias en formato electrónico, entre otros. A todos ellos se les debe dar una solución que genere la confianza suficiente en los ciudadanos en los procedimientos telemáticos.

En este contexto, se justifica la creación de un marco jurídico que regule la implantación y el desarrollo de la Administración Electrónica por parte de la Administración General del Estado, las Comunidades Autónomas y la Unión Europea y que estudiaremos en el presente capítulo.

## **2.1. Disposiciones generales**

Estudiaremos en este apartado los conceptos más básicos referentes al funcionamiento de las Administraciones Electrónicas. Son los principios elementales que determinarán su funcionamiento en la relación con los ciudadanos, las organizaciones y las demás administraciones.

La Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos (ESPAÑA 2007), establece en su artículo 2 su ámbito de

aplicación, siendo ésta las Administraciones Públicas (que comprenden la Administración General del Estado, las Administraciones de las Comunidades Autónomas y las Entidades que integran la Administración Local), los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones Públicas y las relaciones entre las distintas Administraciones Públicas.

Del mismo modo en su artículo 3, se establecen las finalidades de la Ley, entre las que se incluyen facilitar el ejercicio de derechos y el cumplimiento de deberes por medios electrónicos y su acceso a la información haciendo especial hincapié en la eliminación de las barreras que puedan limitarlo.

Se promueve la creación de las condiciones de confianza y la proximidad con el ciudadano, la transparencia administrativa y el incremento de la eficacia y la eficiencia mediante el uso de las nuevas tecnologías de la información.

De igual modo establece en el artículo 4, que la utilización de las tecnologías de la información debe ajustarse a las limitaciones establecidas en la Constitución Española y el resto del ordenamiento jurídico respetando principios básicos como el derecho a la protección de datos de carácter personal, los principios de igualdad, accesibilidad a la información de manera segura, comprensible y universal, simplificación administrativa y transparencia y publicidad de los procedimientos, entre otros.

En el artículo 6 de la misma Ley se regulan los derechos de los ciudadanos a relacionarse con las administraciones públicas por medios electrónicos y establece su derecho a elegir el canal a través del cual quiere relacionarse con las Administraciones Públicas así como a no aportar datos y documentos que obren en poder de las mismas. Se garantizan también la igualdad en el acceso electrónico a sus servicios y la obtención de los medios de identificación electrónica necesarios pudiendo utilizar en todo caso los sistemas de firma electrónica del Documento Nacional de Identidad.

El artículo 7 regula la defensa de los derechos de los ciudadanos con la creación, en la Administración General del Estado de la figura del Defensor del

Usuario de la Administración Electrónica, el cual elaborará un informe con el análisis de las quejas y sugerencias recibidas cada año, así como la propuesta de actuación.

En el ámbito autonómico la Ley 3/2010, de 5 de mayo, de la Generalitat, de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana (COMUNITAT VALENCIANA 2010) establece en su artículo 1 el objeto de la misma, siendo éste *“el desarrollo del derecho de los ciudadanos y ciudadanas a relacionarse electrónicamente con las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana”*, la regulación del régimen jurídico de la administración electrónica y la incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación con la finalidad de favorecer la transparencia en la actividad administrativa.

Establece en su artículo 2 el ámbito de aplicación de la Ley, que comprende la administración de La Generalitat, las instituciones de La Generalitat reguladas en el capítulo VI del título III del Estatut d'Autonomía de la Comunitat Valenciana, las entidades que integran la administración local de la Comunitat Valenciana y las corporaciones de derecho público de la Comunitat, entre otras.

La Ley en su artículo 3 establece los principios generales en los cuales se sustentará la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación en las Administraciones Públicas de la Comunitat Valenciana: respeto, protección y fomento de los derechos constitucionales de la persona, evitando cualquier tipo de exclusión. Se garantizará e impulsará el derecho de los ciudadanos a la formación tecnológica así como a los empleados públicos mediante formación permanente.

El artículo 6 reconoce los derechos fundamentales de los ciudadanos entre los que se encuentran el derecho a solicitar información sobre cuestiones técnicas y jurídicas por canales y medios electrónicos, derecho a obtener gratuitamente una dirección de correo electrónico facilitado por la Generalitat Valenciana, derecho a la utilización libre y gratuita de los servicios electrónicos que se pongan a su disposición.

## 2.2. La sede electrónica

La Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos (ESPAÑA 2007), en su artículo 10 define la sede electrónica como *“aquella dirección electrónica disponible para los ciudadanos a través de redes de telecomunicaciones cuya titularidad, gestión y administración corresponde a una Administración Pública, órgano o entidad administrativa en el ejercicio de sus competencias”*.

En el mismo artículo se manifiesta que la responsabilidad de que la sede electrónica en cuestión opere según los principios de publicidad oficial, responsabilidad, calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad e interoperabilidad recae directamente sobre el titular de la misma. Además aboga por la utilización de estándares abiertos, que reúnen las siguientes características: son públicos y su uso está disponible gratuitamente y no está sujeto a pagos de ningún tipo de propiedad intelectual (copyright) o industrial (patentes y marcas registradas).

La Ley 3/2010, de 5 de mayo, de la Generalitat, de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana (COMUNITAT VALENCIANA 2010) dedica el Capítulo I del Título II a la regulación de la sede electrónica.

Describe en el artículo 9 la sede electrónica de La Generalitat a la que otorga el dominio [www.gva.es](http://www.gva.es) y establece su gestión, administración y modificación en cada consellería o entidad de la administración para ofrecer a los ciudadanos los contenidos específicos de su ámbito de competencias. Además en caso de requerir una dirección electrónica diferenciada se requerirá un informe favorable emitido por la consellería, y deberá ajustarse al cumplimiento de los requisitos de dicha ley.

Se establece también la posibilidad de que los registros administrativos, u oficinas registrales de titularidad de La Generalitat, así como los registros de asociaciones, fundaciones, cooperativas, colegios profesionales,

organizaciones no gubernamentales, para el desarrollo y los que sean de análoga naturaleza, dispongan de direcciones electrónicas de libre acceso para los ciudadanos.

En el artículo 10 de la misma Ley se recoge el deber de cada entidad local de disponer de una sede electrónica institucional que integre la información y servicios que se presten a la ciudadanía. Se contempla también la posibilidad de que pueda integrar corporativamente otras sedes electrónicas locales de nivel inferior. Se compromete La Generalitat a prestar la asistencia técnica necesaria para la creación, mantenimiento y actualización de las sedes electrónicas de las entidades locales que no puedan prestar este servicio a los ciudadanos por sus propios medios.

Se establece a continuación un plan de actuación para las entidades locales coordinado con La Generalitat para la implantación de su sede electrónica, definiéndose claramente los objetivos, estrategias, líneas de actuación y compromisos con la ciudadanía.

Sobre la accesibilidad de las sedes electrónicas se establece en el artículo 14 la necesidad de que se cumplan las normas reguladoras de accesibilidad recogidas en el Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre para garantizar la no exclusión de las personas con discapacidad a las tecnologías y servicios relacionados con las Tecnologías de la Información y la Comunicación.

La Ley en su artículo 15 establece las obligaciones de información de las sedes electrónicas. Se especifica en el punto primero que las sedes electrónicas deben contemplar de manera clara, inteligible, accesible y actualizada la siguiente información:

- Los datos identificativos de la misma, su estructura, su organización y el mapa de la sede electrónica, junto con los datos de contacto de la administración titular de la misma.

- La estructura organizativa de la administración titular de la sede junto con sus normas básicas de organización y funcionamiento.
- El directorio del personal del titular de la sede electrónica.
- La relación de los servicios y procedimientos electrónicos disponibles y de documentos normalizados.
- La relación de los sistemas de firma electrónica admitidos por la sede electrónica.
- Publicación electrónica de diarios, boletines y tabloneros de anuncios.
- Un medio para la presentación y tramitación electrónica de quejas y sugerencias.
- Las cláusulas sobre responsabilidad, protección de datos y calidad así como la publicación de la carta de servicios del organismo.
- Enlaces a otras sedes o direcciones electrónicas en Internet, que sean de interés en relación a las funciones de la sede electrónica.
- Buscadores y servicios de consulta.
- Información sobre accesibilidad, estándares visuales y plurilingüismo.

Por último el artículo 15 subraya la necesidad de mantener actualizada la información sobre el contenido y prestaciones que se ofrecen de manera periódica, eficaz y clara, indicando siempre la fecha de la última actualización.

El artículo 16 regula la utilización de las lenguas oficiales, los idiomas extranjeros y la lengua de signos estableciendo la obligación de posibilitar el acceso a las sedes electrónicas tanto en valenciano como en castellano, incluyendo los trámites que se realicen y los documentos electrónicos que se

pongan a disposición del ciudadano. Se podrá ofrecer la información, los contenidos y los trámites telemáticos en otras lenguas además de las oficiales cuando concurren causas de carácter especial como el turismo, actividades de promoción cultural, inmigración, etc.

Además, como señala el punto tercero, se debe adaptar las sedes electrónicas a los estándares internacionales admitidos para lograr la accesibilidad de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas.

El segundo punto del artículo 17 de la misma Ley especifica las condiciones sobre la publicación electrónica de los diarios o boletines oficiales de las entidades que integran la administración local: deberán publicarse en las sedes electrónicas de las mismas, pudiendo sustituir a la edición impresa.

### **2.3. Formas de identificación y autenticación**

La Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos (ESPAÑA 2007) regula en su Capítulo II del Título II las formas de identificación y autenticación en el uso de los medios telemáticos.

El artículo 13 establece que las Administraciones Públicas deberán admitir los sistemas de firma electrónica dispuestos en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica y establece 3 formas viables para la identificación electrónica: los sistemas de firma electrónica presentes en el Documento Nacional de Identidad en el caso de las personas físicas, sistemas de firma electrónica avanzada que estén basados en certificados electrónicos reconocidos, que deberán ser incluidos en una "Lista de confianza de prestadores de servicios de certificación" (TLS) y otros sistemas de firma electrónica mediante el registro de usuario.

En la sección tercera la Ley regula las formas de identificación para la comunicación tanto entre administración y usuario como entre dos administraciones públicas.

En el artículo 17 establece que los sistemas de firma electrónica que utilicen las sedes electrónicas estén basados en certificados de dispositivo seguro o equivalentes de manera que se garantice una comunicación segura.

En el caso de las actuaciones administrativas automatizadas en el artículo 18 se establecen los siguientes sistemas de firma electrónica: sello electrónico de Administración Pública basado en certificado electrónico o código seguro de verificación vinculado al a Administración Pública y a la persona firmante del documento.

Para el personal al servicio de las Administraciones Públicas se dispone la necesidad de usar firma digital en sus funciones pudiendo usar la firma electrónica basada en el Documento Nacional de Identidad u otra firma electrónica dispensada por cada Administración Pública.

El artículo 20 regula el intercambio de documentos electrónicos entre Administraciones Públicas. Éstos deben realizarse siguiendo la normativa establecida, mediante la cual cada uno de los participantes en el intercambio debe contar con la debida identificación electrónica. En el caso de que la comunicación se realice dentro de una misma Administración Pública, será ella misma la encargada de determinar las condiciones y garantías que la regirán. Cuando los participantes pertenezcan a distintas administraciones las condiciones se determinarán mediante un convenio entre ambas, haciendo especial hincapié en que se garantice la seguridad del entorno cerrado en que se lleva a cabo la transmisión de datos y su protección.

En el artículo 21 se regulan los certificados electrónicos que sean emitidos por prestadores de servicios de certificación, los cuales serán válidos y admisibles siempre que éste ponga a disposición de las Administraciones Públicas la información en condiciones tecnológicas viables y que no les supongan coste alguno.

En aquellos casos en que sea necesaria la identificación del ciudadano mediante firma electrónica y no disponga de ésta los funcionarios públicos

podrán hacer uso del sistema de firma electrónica del que estén dotados siempre y cuando el ciudadano se identifique y deje constancia de su consentimiento expreso.

Por último la Ley regula las formas de representación de personas físicas o jurídicas para la realización de trámites electrónicos. Para ello se deberá disponer de una acreditación que especifique las condiciones y obligaciones a las que se comprometen los representantes la cual podrá requerir la Administración Pública en cualquier momento.

La anteriormente mencionada Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica (ESPAÑA 2003) surge como respuesta a la desconfianza existente por parte de los intervinientes en las transacciones telemáticas. En ella se regula la firma electrónica y su empleo en las Administraciones Públicas, así como los certificados electrónicos y el documento nacional de identidad electrónico.

Se establecen además las obligaciones contraídas por los prestadores de servicios de identificación como por ejemplo las relativas al tratamiento de los datos personales o la creación de una declaración de prácticas de certificación detallada.

Termina la Ley citando en sus títulos V y VI los mecanismos de supervisión y control para el cumplimiento de la misma, que serán llevados a cabo por el Ministerio de Ciencia y Tecnología y las infracciones y sanciones que conlleve su incumplimiento.

La Ley 3/2010, de 5 de mayo, de la Generalitat, de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana (COMUNITAT VALENCIANA 2010) regula en su Capítulo II del Título II los certificados electrónicos. Los ciudadanos podrán usar los admitidos por la Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica. Además podrán utilizar otros sistemas de identificación como las claves concertadas en un registro previo siempre que la administración pública correspondiente lo haya autorizado expresamente.

La Ley en su artículo 21 establece la necesidad de disponer de personal funcionario público que pueda identificar a los ciudadanos mediante los sistemas de certificado electrónico. Además, en el artículo 22 se regula la representación electrónica en nombre de personas físicas y jurídicas mediante la creación del Registro de Representación Electrónica de la Comunitat Valenciana

La acreditación electrónica se registrará por lo dispuesto en el artículo 120 de la Ley 14/2005, de 23 de diciembre, de la Generalitat, de Medidas Fiscales, de Gestión Financiera y Administrativa y de Organización de La Generalitat (COMUNITAT VALENCIANA 2005), que regula la Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica y dispone la creación del Ente Prestador de Servicios de Certificación Electrónica de la Comunitat Valenciana cuyas competencias serán la prestación de los servicios de certificación de firma electrónica avanzada en todas las Administraciones Públicas de la Comunitat Valenciana, la consignación de fecha y hora en los documentos electrónicos, los servicios de análisis, evaluación y acreditación de los Sistemas de Información que hagan uso de los servicios prestados por el Ente para preservar los niveles de seguridad adecuados, servicio de validación de certificados digitales y el soporte a los usuarios entre otras.

Las obligaciones del Ente Prestador de Servicios de Certificación Electrónica de la Comunitat Valenciana, definidas en la misma Ley, incluyen el no almacenar los datos de creación de firma de la persona que haya solicitado el trámite, mantener un directorio actualizado de certificados en el que se identifique su vigencia, la disposición de un servicio de consulta sobre la vigencia de los certificados y proporcionar a los solicitantes de un certificado electrónico la información relativa a las obligaciones que asumen, la forma en que han de custodiar los datos, y los procedimientos a seguir ante la pérdida de los mismos así como todas las informaciones contenidas en la Declaración de Prácticas de Certificación.

Establece así mismo las funciones de la Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica, entre las que se incluyen la publicación de los documentos de Políticas de Certificación junto con su posterior revisión, la aprobación y aplicación de los procedimientos para la emisión de certificados digitales y la formación y divulgación de los servicios de certificación digital en colaboración con el Instituto Valenciano de Administración Pública.

#### **2.4. Comunicaciones electrónicas**

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 (ESPAÑA 2007) regula las comunicaciones, los registros y las notificaciones electrónicas.

El artículo 24 dispone la creación de registros electrónicos para las solicitudes, escritos y comunicaciones que reciban las Administraciones Públicas. Deberán incluirse todos los documentos electrónicos relativos a los servicios, procedimientos y trámites dirigidos a dicha Administración Pública y podrán crear convenios de colaboración para la recepción de las solicitudes, comunicaciones y escritos de otras administraciones públicas.

El artículo 25 describe la creación de los registros electrónicos, la cual se publicará en el Diario Oficial correspondiente y cuyo texto estará disponible en la sede electrónica de acceso al registro. También deberá figurar una relación de las solicitudes, escritos y comunicaciones que podrán presentarse. Una vez hecho esto el registro electrónico debe emitir automáticamente un recibo que consista en una copia del escrito con la fecha, la hora y el número de entrada de registro. Además deberán posibilitar al ciudadano el anexo de documentos que acompañen al registro, generando así mismo el correspondiente recibo acreditativo de su entrega.

Como dispone el artículo 27, los ciudadanos podrán elegir la forma de comunicarse con las Administraciones Públicas, siendo válidas las comunicaciones a través de medios electrónicos siempre que exista constancia de la transmisión y recepción de sus fechas, del contenido íntegro de las

comunicaciones y se identifique fidedignamente al remitente y al destinatario de las mismas.

Para las comunicaciones entre administraciones públicas se dispone que deberán realizarse preferentemente por medios electrónicos mediante las condiciones que fijen las Administraciones Públicas participantes.

Como se especifica en el artículo 28, para que se pueda notificar a un ciudadano utilizando un medio electrónico será necesario que el ciudadano haya señalado dicho medio como preferente o haya consentido su utilización. Mediante el sistema de notificación se deberá acreditar la fecha y hora de la misma, así como la fecha y hora de acceso a su contenido por parte del ciudadano.

A nivel nacional, ya la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (ESPAÑA 1992) en su artículo 38 dedicado a los registros dispone la necesidad de que tanto los registros generales como todos los registros relacionados con la recepción de escritos y comunicaciones con los ciudadanos y otros órganos administrativos deban instalarse en soporte informático.

La Ley 3/2010, de 5 de mayo, de la Generalitat, de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana (COMUNITAT VALENCIANA 2010) dedica su Capítulo IV del Título II a la regulación de las comunicaciones electrónicas. En el artículo 28 reconoce el derecho de los ciudadanos a comunicarse electrónicamente con las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana para formular sus solicitudes, consultas y reclamaciones, así como el de recibir comunicaciones y notificaciones del mismo modo.

En su artículo 29 da la opción a los ciudadanos de elegir el canal o medio de comunicación que prefieran y la posibilidad de intercambiarlo a lo largo de la relación jurídico-administrativa.

En el caso de las comunicaciones interadministrativas (entre órganos de una misma administración o entre distintas administraciones) será preferible el uso de las comunicaciones electrónicas, como se señala en el artículo 30 de la misma Ley.

Con respecto a las notificaciones electrónicas de los actos administrativos, establece el artículo 31 en su punto primero que se realizarán a través del Registro Electrónico a través de cualquiera de los sistemas de firma electrónica autorizados o de manera convencional si la notificación electrónica no fuera posible por problemas técnicos.

Otras vías posibles de notificación serán las contempladas en el artículo 32. Por un lado podrá determinarse, en los supuestos legalmente establecidos, que la notificación electrónica sea sustituida por la publicación en los diarios y boletines oficiales. Por otro lado se podrá implantar sistemas de notificación por comparecencia electrónica de manera que la notificación se entienda realizada en el momento en que el ciudadano acceda al expediente y a su estado de tramitación, siempre que pueda acreditarse su identidad.

A nivel europeo, la Directiva 2002/58/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de julio, relativa al tratamiento de los datos personales y a la protección de la intimidad en el sector de las comunicaciones electrónicas (Directiva sobre la privacidad y las comunicaciones electrónicas) (UNIÓN EUROPEA 2002) dispone en el artículo 3 el alcance de dicha normativa, incluyendo las redes públicas de comunicaciones de la Comunidad. Establece en su artículo 4 la necesidad de que los proveedores de servicios de comunicaciones electrónicas deberán adoptar las medidas técnicas adecuadas para la preservación de la seguridad de los servicios que proporcionen. En aquellos casos en que exista un riesgo particular de violación de la seguridad de la red, el proveedor del servicio deberá informar a los usuarios sobre dicho riesgo.

## **2.5. Documentos y archivos electrónicos**

Sobre los documentos y archivos electrónicos establece la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos (ESPAÑA 2007) en su artículo 29 la necesidad de que las Administraciones Públicas emitan sus documentos administrativos con la incorporación de una o varias firmas electrónicas, y la inclusión siempre de referencia temporal.

Sobre las copias electrónicas, reguladas en el artículo 30 de la Ley, tendrán la consideración de copias auténticas siempre que el documento electrónico original se encuentre en poder de la Administración y las informaciones de firma electrónica y sellado de tiempo permitan verificar su autenticidad.

Se establece en el mismo artículo la capacidad de las Administraciones Públicas para realizar imágenes electrónicas de los documentos aportados por los ciudadanos mediante procesos de digitalización que garanticen su autenticidad y se deje constancia de la digitalización del documento, pudiendo proceder a la destrucción del documento emitido en soporte papel.

El artículo 31 dispone las normas para el archivo electrónico de los documentos, estableciendo la posibilidad de almacenar por medios electrónicos todos los documentos utilizados en las actuaciones administrativas, garantizando las medidas de seguridad que garanticen la integridad, autenticidad, confidencialidad, protección y conservación de los documentos almacenados.

En el caso de los expedientes electrónicos, según lo dispuesto en el artículo 32, se llevará a cabo un foliado mediante un índice electrónico firmado por la Administración que proceda para garantizar la integridad del expediente y su recuperación.

Sobre la eficacia de las copias electrónicas nos remite a la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (ESPAÑA 1992) donde se determina, en

el artículo 46, que cada Administración Pública será la encargada de determinar los órganos que tengan atribuidas las competencias de expedición de copias auténticas de documentos, tanto públicos como privados. Se dispone además que las copias siempre gozarán de la misma validez y eficacia que los documentos originales, siempre que exista constancia de su autenticidad.

La Ley 3/2010, de 5 de mayo, de la Generalitat, de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana (COMUNITAT VALENCIANA 2010) dedica su Capítulo III del Título II a la regulación de los registros electrónicos y la documentación.

Dispone en el segundo punto del artículo 23 que una vez presentados los registros por medios electrónicos se iniciará automáticamente el cómputo de plazos, de la misma manera que ocurre con las solicitudes, escritos o reclamaciones que se presenten en formato papel.

Además, en el mismo artículo se designa a la Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica como la autoridad de sellado de tiempo y es a la que deberán solicitarlo el resto de entidades.

Se dispone la necesidad de que todos los registros electrónicos dispongan de documentos electrónicos normalizados para todos los procedimientos administrativos que le sean competentes a la sede electrónica. Además deberá desarrollarse la información e indicaciones obligatorias que deben incorporar dichos documentos, entre las que se incluyen: definir si se trata de un procedimiento de tramitación electrónica íntegra, la obligatoriedad de utilizar el modelo normalizado, la posibilidad de acompañar documentos a la solicitud, comunicación o consulta, los derechos que ostenta el ciudadano para acceder electrónicamente al registro del procedimiento y las indicaciones y advertencias relativas a la protección de datos de carácter personal.

En su artículo 26 la Ley permite el almacenamiento por medios electrónicos de todos los documentos y expedientes administrativos, con independencia del soporte que tuvieran originalmente. Así mismo, la Ley dispone que deberán

contar siempre con las medidas de seguridad pertinentes para garantizar su integridad, autenticidad y confidencialidad.

Se dispone en el mismo artículo las formas de remisión de documentos o expedientes electrónicos. Podrán realizarse, siempre garantizando la integridad electrónica del documento original, de varias formas: trasladando físicamente los soportes electrónicos, remitiéndolos telemáticamente mediante los sistemas de firma electrónica avanzada y mediante la puesta a disposición electrónica insertando directamente el documento o expediente en la sede electrónica de la administración remitente.

El artículo 27 regula el archivo electrónico de los documentos y expedientes administrativos en dicho soporte, contemplando la posibilidad de su migración a otros formatos y soportes que surjan como consecuencia de la evolución tecnológica. Para ello será necesaria la utilización de sistemas de firma longeva que garanticen la referencia temporal de los documentos. La Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica pondrá a disposición de las Administraciones Públicas de La Generalitat servicios de custodia documental e infraestructuras para el archivado de documentos electrónicos.

## **2.6. Cooperación entre administraciones**

La Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos (ESPAÑA 2007) en el artículo 40 designa al Comité Sectorial de administración electrónica como el órgano técnico de cooperación de la Administración General del Estado, de las administraciones de las Comunidades Autónomas y de las entidades que integran la Administración Local en materia de administración electrónica. Entre sus funciones figuran garantizar la compatibilidad e interoperabilidad de los sistemas y aplicaciones usados por las Administraciones Públicas, la elaboración de planes conjuntos de actuación para impulsar el desarrollo de la administración electrónica y garantizar la cooperación entre las administraciones públicas para aportar al ciudadano información administrativa clara y actualizada.

Para garantizar la interoperabilidad de los sistemas de información y aplicaciones electrónicas de las Administraciones Públicas el artículo 41 dispone la aplicación por parte de éstas de medidas informáticas, tecnológicas, organizativas y de seguridad, de manera que no se discrimine a los ciudadanos por razón de su elección tecnológica. A estos efectos, el Esquema Nacional de Interoperabilidad comprenderá los criterios y recomendaciones para la seguridad, conservación y normalización de la información y el Esquema Nacional de Seguridad establecerá la política de seguridad que permita una adecuada protección de la información.

Ambos esquemas se elaborarán con la participación de todas las Administraciones y se tendrán en cuenta las recomendaciones de la Unión Europea, la situación tecnológica de las Administraciones Públicas y los servicios electrónicos ya existentes, primando siempre la utilización de estándares abiertos y los que sean de uso generalizado por los ciudadanos.

La Ley en el artículo 43 dispone que la Administración General del Estado, las Administraciones Autonómicas y las entidades que integran la Administración Local incorporen en sus ámbitos las tecnologías necesarias para la interconexión de los sistemas de información de las Administraciones Públicas españolas, así como la interconexión con las redes de las Instituciones de la Unión Europea y de otros Estados Miembros.

Sobre la reutilización de sistemas y aplicaciones de propiedad de la Administración el artículo 45 dispone que las aplicaciones cuyos derechos de propiedad intelectual sean de una administración pública podrán ser puestas a disposición de cualquier Administración sin contraprestación ni necesidad de convenio y podrán ser declaradas aplicaciones de código abierto. Para la transferencia y reutilización de dicha tecnología las Administraciones Públicas mantendrán directorios actualizados de las aplicaciones conforme a lo establecido en el Esquema Nacional de Interoperabilidad.

En el ámbito europeo encontramos legislación relativa a la reutilización de la información entre distintas administraciones públicas en la Directiva

2003/98/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de noviembre, relativa a la reutilización de la información en el sector público (UNIÓN EUROPEA 2003) que alienta a sus estados miembros a favorecer la reutilización de la información aunque deja en manos de los mismos la decisión de su autorización.

### **CAPÍTULO 3: EL MUNICIPIO DE BONREPÒS I MIRAMBELL**

### 3.1. Marco geográfico

- El Municipio

Bonrepòs i Mirambell es un municipio de la Comunidad Valenciana, España, compuesto por dos núcleos de población diferenciados: Bonrepòs y Mirambell. Pertenece a la provincia de Valencia en la Comarca de la Huerta Norte. Contaba con una población censada de 3497 habitantes en 2013 (INE). Tiene una superficie de 1.05 km<sup>2</sup> y se encuentra a una distancia de 5.7 km de la ciudad de Valencia.

- Geografía física y organización territorial

El término municipal está situado en la zona norte de la primera corona del Área Metropolitana de Valencia, al margen izquierdo del Carraixet y a escasos metros al Oeste de la carretera N-340, antigua Vía Augusta. Su superficie es totalmente llana con una ligera pendiente de noroeste a sudeste sin que exista ningún accidente geográfico. El barranco de Carraixet, que limita el término por el oeste y sur, discurre sobre un canal muy superficial pudiéndose cruzar sin necesidad de puentes, salvo las épocas de inundación o “barrancadas”. El municipio limita al norte con los términos de Valencia (pedanía de Casas de Bárcena) y Vinalesa, al Oeste con Valencia (pedanía de Carpesa), al Sur con Tabernes Blanques y al Este con Almàssera.

La organización territorial del municipio se distribuye en cuatro zonas claramente diferenciadas: el núcleo urbano de Bonrepòs, el núcleo urbano de Mirambell, el polígono industrial y la huerta, dominada por campos de cultivos en régimen de regadío y cítricos causando gran profusión de edificaciones asociadas a la explotación agrícola (como las alquerías, barracas, casetas...).

- Climatología

Bonrepòs i Mirambell presenta un clima típicamente Mediterráneo, con máximos de temperatura estivales, coincidiendo con unos mínimos

pluviómetros muy acusados y precipitaciones máximas en otoño y la primavera. Se caracteriza por una escasa pluviometría: 450-5000 mm/a medio anual y por un régimen de temperaturas suaves que se explica por su condición prácticamente litoral, con 24 grados de media máxima en julio y agosto y 11 grados de media mínima en enero.

### **3.2. Demografía, historia y patrimonio**

- Historia y demografía

A pesar de los restos neolíticos hallados en la comarca de l'Horta Nord, parece demostrado que es en la época romana cuando la explotación hortícola propicia el desarrollo de la zona. Gracias a las nuevas técnicas de regadío los pobladores se establecen de forma sedentaria.

En su investigación sobre la historia del municipio, Nicasio (2008), establece en la época musulmana el origen de Bonrepòs i Mirambell. Con el perfeccionamiento de los sistemas de riego y la introducción de nuevos cultivos como el naranjo, el arroz, la seda y el algodón, se desencadena la aparición en la huerta diferentes comunidades rurales asentadas en torno a alquerías, molinos, posadas y posiciones defensivas sobre los que se desarrollarán la mayoría de los núcleos de población que hoy en día componen los municipios de la comarca.

Tras la Conquista del Reino de Valencia en el siglo XIII gran parte de la población musulmana abandonó la ciudad permitiendo el asentamiento de familias cristianas procedentes de Aragón, Cataluña y Navarra pero no será hasta el siglo XV cuando ocurra un desarrollo demográfico relevante en los núcleos rurales cercanos a la ciudad como Bonrepòs i Mirambell.

En un marco de estabilidad social y expansión económica, la apertura de relaciones políticas y comerciales con Italia provoca un desarrollo demográfico en los núcleos cercanos a la ciudad como Bonrepòs i Mirambell. Para atender la creciente demanda se aumentará la superficie de cultivo y se desarrollará

una agricultura más diversificada, tanto para el consumo humano como para el uso industrial como en el caso de la seda.

En el siglo XVII el destierro de los moriscos por decreto de Felipe III provocó un importante descenso demográfico, el cual puso en peligro la explotación agrícola de los campos circundantes a la ciudad.

A principios del siglo XVIII la recuperación de la economía se ve nuevamente truncada por la implicación del Reino de Valencia en la Guerra de Sucesión a la Corona de España. Gracias a la elaboración del Censo de Floridablanca, el primero documento censal elaborado en España siguiendo técnicas estadísticas modernas, conocemos el número de pobladores de Bonrepòs i Mirambell en 1787. El Reino de Valencia alberga 783.084 habitantes y la población de Bonrepòs i Mirambell cuenta con 422, generalmente pastores y agricultores.

Durante el siglo XIX se produce una transformación agraria que intensifica tanto los cultivos de subsistencia (trigo y maíz) como los cultivos industriales (cáñamo y seda). Se produce una época de desarrollo económico que favorece un alto crecimiento demográfico, pasando en el caso del municipio de Bonrepòs i Mirambell a contar con doscientos habitantes más.

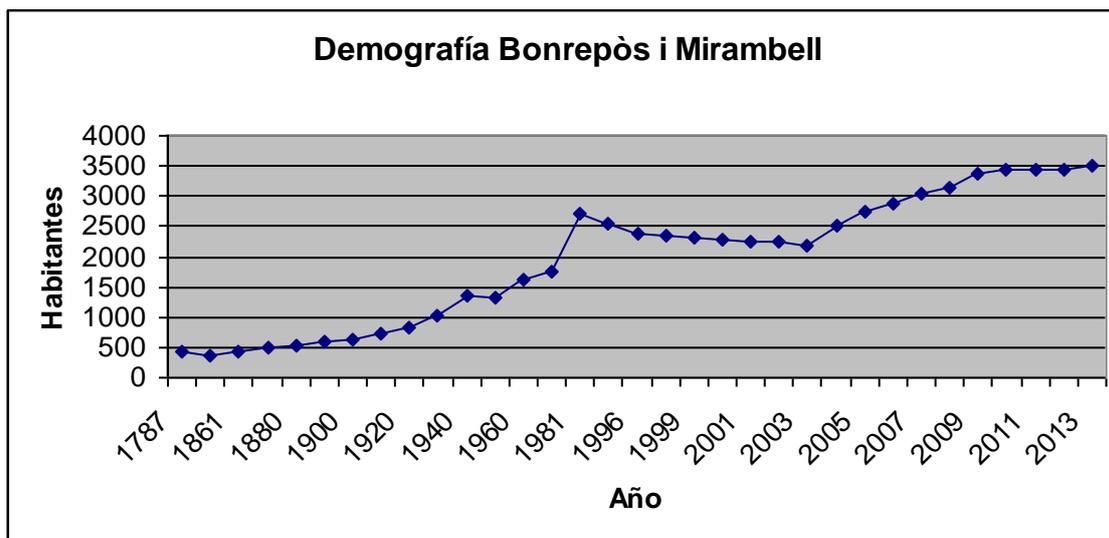
En el siglo XX los movimientos migratorios de la I Guerra Mundial provocará un incremento de la población que se verá truncado por la crisis del 29 y la guerra civil, pero será el inicio del proceso industrial a partir de la década de los 50 lo que suponga el mayor crecimiento demográfico para Bonrepòs i Mirambell gracias a una economía saneada por la agricultura y la disposición de abundante mano de obra. La nueva estructura económica de carácter mixto conlleva un importante aumento demográfico que hace que se unifiquen ambos núcleos de población.

Tabla 1. Habitantes por año en Bonrepòs i Mirambell.

Año	Habitantes
1787	422
1836	368
1861	415
1877	494
1880	533
1887	590
1900	643
1910	727
1920	820
1930	1010
1940	1361
1950	1308
1960	1613
1970	1754
1981	2701
1991	2536
1996	2377
1998	2355
1999	2299
2001	2252
2004	2526
2006	2870
2007	3047
2008	3132
2009	3358
2011	3425
2013	3497

Fuente: Elaboración propia a partir del INE y Nicasio (2008).

Tabla 2. Crecimiento demográfico de Bonrepòs i Mirambell.



Fuente: Elaboración propia a partir del INE y Nicasio (2008).

- Patrimonio

- Iglesia Parroquial Nuestra Señora Virgen del Pilar: Su obra se inició en 1755, sustituyendo a otro templo más antiguo de 1574, cuando Bonrepòs i Mirambell había dejado de pertenecer eclesiásticamente a Carpesa. Está situada en la calle Mayor (núcleo de Bonrepòs) y se trata de un edificio de una sola nave con torre campanario y de planta rectangular. Posee diversas pinturas del siglo XVIII y otras más modernas.

- Ermita de San Juan Bautista: Fue una antigua mezquita árabe hasta 1525, conocida como la Mezquita Mayor, que se mantuvo en tiempos cristianos y devino iglesia para los moriscos convertidos en el siglo XVI. La mezquita pasó a ser iglesia en 1525 con el fin de instruir en la fe cristiana a la población morisca de Mirambell pero no será hasta el año 1685 cuando se le da la forma arquitectónica que tiene actualmente.

### 3.3. Marco político y administrativo

- El Ayuntamiento de Bonrepòs i Mirambell

El Ayuntamiento es el principal órgano administrativo del municipio y el más cercano al ciudadano. La Constitución Española en su Art. 140 le otorga personalidad jurídica plena.

Está integrado por el Alcalde y los Concejales. Los Concejales resultarán elegidos por los vecinos del municipio mediante sufragio. Los Alcaldes podrán ser elegidos por los ciudadanos o por los Concejales. Además conforme al Art. 20 de la Ley Reguladora de Bases de Régimen Local de 1985 debe contar con Tenientes de Alcalde y Pleno.

En la actualidad el Equipo de Gobierno Local está integrado por el alcalde y cinco concejales:

Tabla 3. Equipo de Gobierno de Bonrepòs i Mirambell (legislatura 2011-2015).

Fernando Traver	-Cargo de Alcalde -Personal -Hacienda -Urbanismo -Agricultura
Amparo Sancho	-Educación -Modernización
José Laguna	-Deportes -Fiestas
Trinidad Trives	-Bienestar social -Servicios Municipales -Protección Civil
Raquel Pérez	-Juventud -Industria -Comercio
Ana M <sup>a</sup> Godino	-Sanidad -Medio Ambiente -Juventud

Fuente: <http://www.bonrepositimirambell.es/es/content/equipo-de-gobierno>

El Pleno del Ayuntamiento se compone de los siguientes concejales:

Tabla 4. Concejales de Bonrepòs i Mirambell (legislatura 2011-2015).

PP	Fernando Traver Sanchis
	Amparo Sancho Vicente
	José Laguna Rodrigo
	Trinidad Trives Noguera
	Raquel Pérez Crespo
	Ana M <sup>a</sup> Godino Gutiérrez
PSOE	Jesús Raga Ros
	Ángel Ramón Carretero
	Marcos Núñez Clemente
	María Inmaculada Soriano López
COMPROMÍS	Maria José Amigó Laguarda

Fuente: Elaboración propia.

Quedando la composición del Pleno del Ayuntamiento de la siguiente manera:

Imagen 1. Composición del Pleno del Ayuntamiento (legislatura 2011-2015).



Fuente: Elaboración propia.

- Servicios municipales y de atención al ciudadano.
  - Agente de Desarrollo Local (A.D.L.): Servicio cuya finalidad es favorecer las condiciones necesarias para potenciar el desarrollo económico local, mejorar la ocupación y formación de los vecinos mediante el acceso a recursos de formación.
  - Escuela Pública: Cuenta con 398 plazas escolares y cuenta con aulas adaptadas para la educación primaria, patios de recreo, aula de informática, talleres, laboratorios, biblioteca y gimnasio entre otras instalaciones.
  - Escuela Pública para Adultos: Promovida por el ayuntamiento de Bonrepòs i Mirambell y apoyada por la Diputación de Valencia. Ofrece cursos a mayores de 18 años con el objetivo de facilitar su inserción en la vida laboral, social y cultural. Su objetivo prioritario es facilitar una educación a aquellas personas que no hayan podido acceder a una formación básica en algunos momentos de su vida. Los cursos que se imparten son de cultura general, aprender a leer y escribir, graduado en educación secundaria, valenciano, inglés e informática.
  - Gabinete Psicopedagógico Municipal: Ubicado en las dependencias del Colegio Público, atiende fundamentalmente al alumnado, sus familias y el profesorado. Se realizan evaluaciones psicopedagógicas para detectar los posibles problemas, tratarlos y realizar un seguimiento.
  - Biblioteca: Ubicada en el Centro de Información Juvenil, ofrece acceso libre para consulta de información y préstamo de libros, películas y otros soportes audiovisuales.
  - Escuela Deportiva Municipal: Sus instalaciones permiten la práctica de fútbol base y pelota valenciana. Se organizan entrenamientos semanales así como torneos deportivos.

- Polideportivo Municipal: Operativo desde el año 1990. Consta de pistas para la realización de fútbol sala, baloncesto, tenis y frontenis. También cuenta con un rocódromo y una piscina municipal. Además se imparten clases de aeróbic, pilates, danza del vientre, taekwondo, gimnasia rítmica, gimnasia para la tercera edad y gimnasia de mantenimiento
  
- Policía Local: Su misión principal consiste en proteger el libre ejercicio de los derechos y libertades y garantizar la Seguridad Ciudadana mediante el desempeño de las funciones legalmente atribuidas.
  
- Protección Civil: Consiste en una agrupación de voluntarios que realizan trabajos de corte de calles, regulación de tráfico urbano en eventos de la localidad y servicios de control y vigilancia en actos diversos.
  
- Servicios Sociales: Departamento destinado a la atención de prestaciones básicas y necesidades sociales, sufragado económicamente desde el municipio. Entre sus prestaciones básicas se incluyen programas de emergencia social (alimentación infantil, deudas con compañías eléctricas, alquiler de vivienda...), ayudas a la tercera edad y ayudas individualizadas para personas con discapacidad entre otras.

**CAPÍTULO 4: ANÁLISIS DE LA PÁGINA WEB DEL  
AYUNTAMIENTO DE BONREPÒS I MIRAMBELL**

La página web del Ayuntamiento de Bonrepòs i Mirambell debe ser una plataforma clave en la comunicación de las instituciones municipales con sus ciudadanos y además debe ofrecer un conjunto de herramientas que favorezcan la consecución del mayor número de trámites online. En este apartado analizaremos en qué medida la página web cumple con las necesidades de los ciudadanos.

Imagen 2. Página de inicio de la web del Ayuntamiento.

The screenshot shows the homepage of the Ayuntamiento de Bonrepòs i Mirambell. The header includes the town's name and logo, along with a navigation menu. The main content area is divided into several sections, including news items, announcements, and a calendar. On the right side, there are several utility widgets, including a calendar, a program for 'hogares verdes', and a map. At the bottom, there are social media links for Facebook and Twitter, and contact information for the town hall.

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

#### 4.1. Servicio de información al ciudadano

Entre la información que ofrece la página web a los ciudadanos encontramos los siguientes apartados:

En el margen superior encontramos el menú principal de la página web que incluye 5 secciones principales que ofrecen información al ciudadano y se desplegarán al mover el cursor por encima de ellos como se detalla a continuación.

- El Ayuntamiento
  - Saluda del alcalde

En este apartado encontramos un discurso del alcalde, tras la toma de posesión de su cargo, en el que expone la forma en que abordará la gestión del municipio de Bonrepòs i Mirambell. Establece la necesidad del trabajo colectivo para construir el municipio que desean los ciudadanos y resalta su objetivo de convertir el Ayuntamiento en una administración próxima al vecino, eficaz y ágil en la toma de decisiones.

- Equipo de Gobierno

Encontramos en este apartado una tabla que indica los nombres de los concejales que conforman el equipo de gobierno de Bonrepòs i Mirambell, junto con su cargo y las áreas que gestionan, un teléfono de contacto y un horario de atención al ciudadano.

- Calendario Contribuyente

Nos remite a un pdf con el plan de fraccionamiento de pagos tributarios del año 2013. Se especifican las fechas de los pagos relativos a IBI Urbana IBI Rústica, IVTM, IAE y Vados.

- El Municipio

- Historia

El apartado de Historia nos introduce en la historia del municipio mediante un breve resumen del libro de la historia del municipio “*Una Mirada al Pasado, Bonrepòs i Mirambell*” de Trinidad Nicasio Nicasio, al cual nos permite acceder en su versión digital por medio de un hiperenlace.

- Guía Turística

La sección “Guía Turística” nos presenta algunas fotografías de los monumentos más emblemáticos del municipio como la Iglesia Parroquial Nuestra Señora Virgen del Pilar, el Ayuntamiento y el Centro Cívico, las zonas que determinan el paisaje como las huertas o el barranco de Carraixet y distintas fiestas y actos sociales como el *correfocs* y las fallas.

- Localización

Nos ofrece información sobre los datos generales del municipio, como su extensión, altitud, población, municipios colindantes y una breve descripción del relieve geográfico.

- Info. Pueblo

- Empresas

Incluye una relación de las empresas del municipio ordenadas por sectores comerciales e incluye la dirección, el teléfono y el correo electrónico si lo proporciona la empresa.

- Horario Metro (Almàssera)

Por la proximidad con el municipio de Almàssera el metro es la opción elegida por muchos bonrempostinos y mirambellanos para sus desplazamientos a la capital de la provincia o a otros municipios, por ello es de relevancia poner en conocimiento los horarios de este medio de transporte. En esta sección de la web se ofrecen dos enlaces: el primero permite acceder a un documento en formato pdf que contiene los horarios de la línea 3 en su paso por Almàssera tanto en días laborables como los sábados y festivos (<http://www.metrovalencia.es/descargas/pdf/08ALMASSERA.pdf>). El segundo enlace remite a la página web de Metrovalencia donde el usuario puede consultar los horarios de todas las líneas de metro (<http://www.metrovalencia.es/horarios.php?page=143>).

- Teléfonos Interés

Nos ofrece los números de teléfono que puedan ser de interés para los residentes en el municipio diferenciados en varios grupos: teléfonos de interés del municipio, centros de enseñanza, inspección técnica de vehículos, centros sanitarios, hospitales, centros de especialidades, correos, transportes y tráfico y otros teléfonos de interés general. Además, en algunos centros de enseñanza se incluyen enlaces que nos permiten acceder a sus páginas web como en el caso de la Escuela Pública “Virgen del Pilar” (<http://mestreacasa.gva.es/web/bonrepos>), la guardería “Nuestra Señora del Pilar” (<http://misionerasdivinaprovidencia.es/>) y el centro de educación infantil “Salamatatín” (<http://www.salamatatin.es/>).

- Horario Línea EMT 16

Contiene un horario con la frecuencia de paso de la línea de autobús nº 16 que pasa por el municipio y realiza el recorrido Vinalesa-Plaza del Ayuntamiento. Además incluye un enlace a la página

planificadora de rutas de EMT Valencia  
(<http://www.emtvalencia.com/geoportal/#>).

- Servicios

- Agente de Desarrollo Local (A.D.L.)

Servicio público y gratuito, dependiente del Ayuntamiento de Bonrepòs i Mirambell cuya finalidad es la de favorecer las condiciones necesarias para el desarrollo económico local y mejorar la formación y ocupación de los vecinos del municipio.

El apartado web presenta a la persona responsable, la ubicación de la Agencia y los objetivos de la misma.

- Biblioteca

Inaugurada el año 1984, ha sufrido varios traslados hasta su actual ubicación en los bajos del Ayuntamiento. Desde el año 2000, además de libros, presta a los ciudadanos películas y música.

Este enlace nos describe los servicios que presta la biblioteca municipal, la ubicación y el horario de la misma así como un teléfono de contacto y una breve descripción de la historia de la biblioteca.

- Deportes

Nos ofrece otro enlace con el texto “Actividades de la Escuela Deportiva Municipal”. Pinchando sobre ese enlace accedemos a un documento en formato pdf que nos informa de las actividades que se realizan, las tasas de matrícula y los horarios de las actividades que se desarrollarán el curso 2014-2015.

- EPA

Nos ofrece información sobre la persona responsable de la Escuela Pública de Adultos, así como su ubicación, los horarios, el teléfono de contacto, sus objetivos y la relación de cursos que se imparten. Más abajo mediante un enlace web accedemos al folleto informativo del curso 2014-2015 en los dos idiomas oficiales de la Comunitat Valenciana donde se citan los cursos ofertados, la fecha límite de matrícula, la documentación a aportar y las tasas.

- Escuela Pública

Nos describe las características técnicas del colegio, las dotaciones del mismo, los recursos humanos de que dispone y las actividades que se realizan. Además añade un enlace para más información que nos remite a la página web “Mestre a casa” de la Generalitat Valenciana (<http://mestreacasa.gva.es/web/bonrepos>) donde podemos encontrar información actualizada sobre teléfonos de contacto del centro, calendario, horarios de secretaría, documentación e información del servicio de comedor, entre otra.

- Gabinete Psicopedagógico

Nos presenta a la persona responsable del gabinete, su ubicación, número de teléfono y horario. Además describe los servicios que realiza, tanto en su atención al alumnado, sus familiares y el personal docente, como para la atención de cualquier vecino del municipio.

- Polideportivo Municipal

En este apartado se nos presenta a la persona responsable de la piscina, la ubicación de la misma, el horario y teléfono de contacto, una breve descripción de la historia del polideportivo y la relación de

las instalaciones que comparten recinto con la piscina, conformando todo ello el polideportivo municipal.

- Policía Local

Nos presenta la historia del cuerpo de Policía Local, los teléfonos de contacto de la Policía y de la Jefatura y nos describe brevemente sus funciones.

- Protección Civil

Este apartado nos presenta los responsables de la agrupación y los voluntarios. Especifica la dirección, el teléfono de contacto, su ámbito de intervención y hace un llamamiento a la colaboración de los ciudadanos instando a su presentación como voluntarios de la agrupación.

Además, ofrece un enlace externo al blog donde la Agrupación de Voluntarios de Protección Civil de Bonrepòs i Mirambell realizan un seguimiento informativo sobre el desempeño de su trabajo ([www.avprotecbonrepos.blogspot.com.es](http://www.avprotecbonrepos.blogspot.com.es)).

- Servicios Sociales

El apartado de Servicios Sociales nos presenta a la persona responsable del departamento, su ubicación, el horario y el teléfono de contacto. A continuación describe los servicios sociales, cita los ámbitos de intervención del departamento y describe las prestaciones y recursos sociales que se ofrecen.

- Asociaciones y Fallas

- Associació Cultural Macarella

Contiene información sobre las actividades de la Asociación como por ejemplo la festividad de San Juan 2013 con un enlace para la descarga del programa festivo en formato pdf o la “X bajada a pie del Carraixet”. Nos presenta a las personas que coordinan las actividades junto con su número de contacto y dirección de correo electrónico personal. A continuación se enlaza la página oficial de la asociación ([www.macarella.org](http://www.macarella.org)), aparecen a continuación, por un error de formato, el programa y el cartel de la “X bajada a pie del Carraixet”, seguido de la descripción de la asociación, sus actividades y el lugar de reunión.

- Asociación de Mujeres

En este apartado nos describen el lugar de reunión de la asociación, sus actividades junto con el horario de cada una y los teléfonos de contacto.

Enlaza a continuación el “Boletín de la Mujer” de marzo de 2013 y el díptico con los horarios de las actividades de la “Semana de la Mujer” del año 2013 y termina mostrando algunas fotos de las actividades realizadas por la asociación así como de la Junta Directiva.

- Asociación de Madres y Padres de alumnos (AMPA)

Empieza describiendo la asociación y sus objetivos para, a continuación, detallar sus actividades entre las que se incluyen organizar el comedor escolar, participar directamente en todos los órganos de gestión del centro, la contratación de una empresa sanitaria que atiende las emergencias médicas del centro, organizar jornadas de convivencia de padres, maestros y alumnos durante la

Semana Cultural, etc. A continuación detallan la dirección de la asociación y el horario.

- Asociación Deportiva Veteranos Bonrepòs i Mirambell

Este apartado describe la asociación y establece su principal objetivo, que es la preservación en el municipio de las actividades deportivas. Se incluyen los agradecimientos a las personas y empresas que colaboran con la asociación e incluyen un correo electrónico de contacto.

- Asociación de Comerciantes

Empieza describiendo la asociación y detallando sus actividades. A continuación presenta a los miembros de la Directiva de la asociación e incluye un listado de los comercios asociados a la misma junto con el teléfono de cada uno de ellos y la página web de la empresa en aquellos casos en que la tienen.

- Colla La Brama

Se relata la historia de la “Colla de Dolçainers i Tabaleters La Brama” desde sus orígenes para terminar haciendo una recapitulación de sus actuaciones más relevantes. A continuación nos presenta el enlace a su página web ([www.labrama.com](http://www.labrama.com)).

- Coro de Bonrepòs i Mirambell

Empieza realizando una descripción del coro y sus actividades. A continuación detalla su lugar de reunión y horario, un teléfono de contacto y la historia del mismo.

- Grup de Teatre “Sempre Falta U”

Tras la descripción del Grupo de Teatro y la formulación de sus objetivos especifican el lugar que les sirve de sede y los horarios de ensayo. Además ponen a disposición del ciudadano dos teléfonos de contacto y por último relatan la historia del grupo y muestran algunas imágenes de una de sus representaciones.

Imagen 3. Detalle del área de información del Grupo de Teatro.

**Grup de Teatre "Sempre Falta U"**

Somos un grupo que nace hace una docena de años por iniciativa de gente que había hecho teatro años atrás y tenían ilusión por juntarse de nuevo y gozar montando comedias y otro tipo de obras que hicieran pasar un buen rato a los espectadores, pero también como una actividad encaminada a difundir la cultura y la lengua. Es por ello que una de las premisas que pusimos como acuerdo fue que los textos debían ser en valenciano o, si se diera el caso, traducidos de su versión original. Consideramos que ésta ha sido una manera de promocionar nuestra lengua.

Alerta amb persones les formals

Nuestra trayectoria durante este año ha sido muy intensa. Habitualmente representamos dos veces, en marzo y en octubre y colaboramos con otras asociaciones cuando se nos requiere. Ocasionalmente, hacemos intercambios con grupos de otras poblaciones de la comarca.

**NUESTRA SEDE**

Como aún no disponemos de un local donde reunirnos o hacer ensayos, nuestra dirección es el Hogar Parroquial, donde nos reunimos y ensayamos todos los lunes y algunos miércoles a las 10 de la noche, la dirección es:

Calle Almàssera, 2 BONREPÒS I MIREMBELL

**CONTACTOS**

Fuente: <http://www.bonrepositimirambell.es/es/content/grup-de-teatre-sempre-falta-u>

- La Unió de Llauradors i Ramaders

Nos detalla brevemente el surgimiento de la Unió y establece los objetivos que persigue. Establece por último el horario de oficina y ofrece el enlace a la página web de la misma ([www.launio.org](http://www.launio.org)).

- Rondalla “La Tornada”

Empieza describiendo la rondalla y su historia hasta la actualidad. A continuación detalla los servicios que ofrecen, los nombres de la

Junta Directiva de la misma, la dirección y los teléfonos y correos electrónicos de contacto.

- Societat Musical de Bonrepòs i Mirambell

Describe la historia de la sociedad, desde su fundación el 20 de junio de 1991 hasta la actualidad, describe su composición y sus principales logros.

- Unión Democrática de Pensionistas (UDP)

Este apartado describe la asociación, se indica el lugar de reunión, su horario y sus funciones. A continuación pone a disposición del ciudadano el teléfono de contacto del presidente.

- Contacto

Se describe en este apartado de la web los datos del Ayuntamiento de Bonrepòs i Mirambell. Figuran la dirección, el número de teléfono y de fax, el horario de atención al público, el CIF de la entidad y el correo electrónico.

En el margen izquierdo encontramos los Bandos Municipales, ordenados por fecha, de más recientes a más antiguos. En ellos se informa a los ciudadanos de eventos deportivos, información para regantes, conferencias, inauguraciones, etc. que ocurrirán en los dos próximos días y previamente han sido comunicados por megafonía.

En el área central se nos presenta los últimos acontecimientos señalados en la agenda del pueblo y podemos leer las noticias informativas sobre el funcionamiento del ayuntamiento, actividades y cursos, ofertas públicas de empleo y demás asuntos relativos a la gestión del municipio.

En el margen derecho encontramos enlaces que nos remiten a otras páginas web:

- Aplicación informática “Ayuntamientos de Valencia”

El enlace nos remite a la App “Ayuntamientos de Valencia” de la Diputación de Valencia. Permite acceder a información actualizada de cada municipio.

- Calendario laboral

Nos permite la consulta de un calendario del año 2014 en el que se especifican los días festivos y laborales en la Comunitat Valenciana durante el año 2014, diferenciando entre los festivos nacionales, los de la Comunidad Autónoma y las fiestas locales de Bonrepòs i Mirambell.

- Actas de Plenos

Nos permite la consulta y descarga en formato pdf de las actas de los plenos del ayuntamiento desde enero de 2012 hasta enero de 2015.

- Programa Hogares Verdes

Nos remite a la página web del Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente sobre el programa “Hogares Verdes” que pretende fomentar el autocontrol del consumo doméstico de agua y energía mediante la introducción de medidas ahorradoras en los hogares españoles y la realización de compras más éticas y ecológicas.

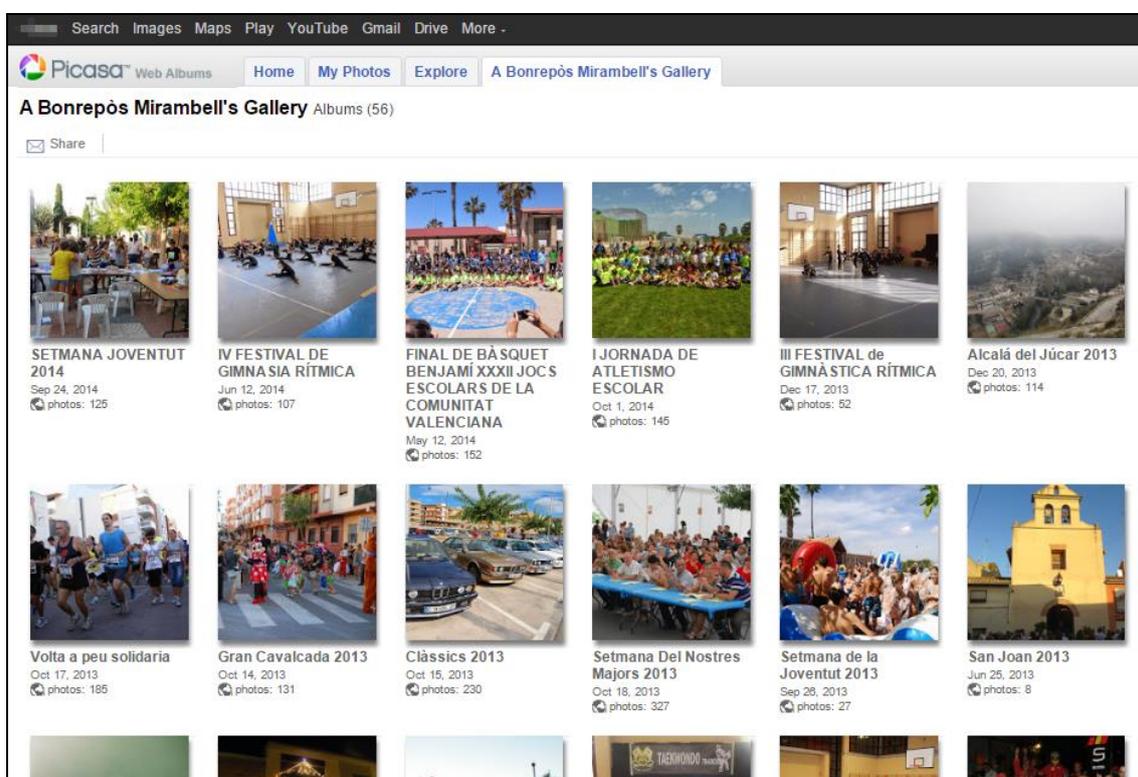
- Agenda Socio-Cultural y Deportiva

Consiste en un calendario del mes actual que no ofrece información de ningún tipo ni nos remite a ninguna otra página web.

- Galería Fotográfica

El apartado empieza con el aviso sobre protección de datos personales, indicando a los padres o tutores de los menores que puedan aparecer en las imágenes la forma en que pueden solicitar la supresión de las mismas y añade un enlace a un documento en formato pdf que contiene la solicitud que han de rellenar y enviar al la dirección de correo electrónico que indican a continuación.

Imagen 4. Página web Picasa.



Fuente: <https://picasaweb.google.com/118015336194733222012?noredirect=1>

Pinchando el enlace “Ir al álbum de fotos” llegamos a la página a la página de Picasa donde el Ayuntamiento ha publicado fotografías de los principales eventos del municipio desde 2011 hasta 2014.

- Google Maps

Muestra la posición del municipio en un mapa, con posibilidad de ver una imagen cenital real del mismo.

- Metrovalencia horarios

Conduce al usuario a la página web de los horarios de Metrovalencia, donde puede seleccionar entre todas las paradas de origen y destino para crear un horario personalizado al trayecto que desea realizar.

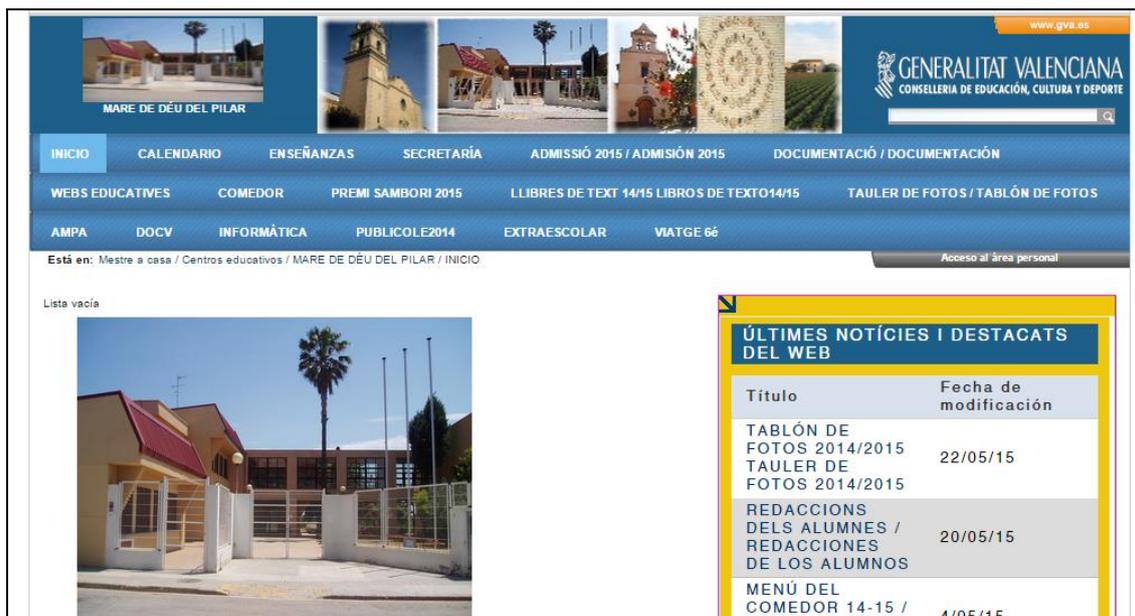
- EMT Valencia

Enlace al Planificador de Rutas de EMT Valencia, donde, introduciendo la dirección de origen y la de destino nos trazará la ruta óptima que debemos realizar combinando autobús, metro y partes del trayecto a pie.

- Colegio Público Mare de Déu del Pilar

Remite a la página web “Mestre a casa” de la Generalitat Valenciana (<http://mestreacasa.gva.es/web/bonrepos>) donde podemos encontrar información actualizada sobre teléfonos de contacto del centro, calendario, horarios de secretaría, documentación e información del servicio de comedor, entre otra.

Imagen 5. Página “Mestre a Casa” del C.P. Mare de Déu del Pilar.



Fuente: <http://mestreacasa.gva.es/web/bonrepos>

- Página de Facebook del Ayuntamiento de Bonrepòs i Mirambell

Incluye comunicaciones a los vecinos, fotografías del municipio, avisos sobre eventos y algunos vídeos de actos culturales y deportivos.

En el margen inferior encontramos los datos postales del ayuntamiento así como el número de teléfono y fax. También observamos dos enlaces: el primero nos remite a los términos y condiciones de uso y el segundo recoge un aviso legal acerca de la utilización de la página web.

#### 4.2. Administración electrónica

- Administración electrónica: [www.e-ginsa.net](http://www.e-ginsa.net)

El ciudadano de Bonrepòs i Mirambell encuentra en esta aplicación web su principal herramienta para realizar trámites online. El enlace le remite a la portada de la aplicación donde podemos diferenciar 4 áreas claramente diferenciadas.

Imagen 6. Página principal de la aplicación “Administración Electrónica”



Fuente: <https://www.e-ginsa.net/05074/principal.php?inic=S&mod=ini>

En el área superior de la portada encontramos el escudo del ayuntamiento junto con los datos de su domicilio social. En la parte derecha tenemos los botones de cambio de idioma, entre los que se encuentran el valenciano, el inglés y el castellano. Justo debajo aparece el botón de “Inicio” que nos permite regresar a la portada de la aplicación en cualquier momento de la sesión en que lo necesitemos.

En el área izquierda se nos presenta un menú con los siguientes apartados:

- Instancias

#### - Generales

La instancia es el documento básico para que el ciudadano se dirija a la administración con una solicitud, denuncia o reclamación sobre materia legislada por los poderes públicos.

Se nos ofrece la posibilidad de generar instancias al Ayuntamiento. Siguen el modelo típico de las instancias como documento físico. En primer lugar aparecen los datos del ciudadano (DNI, nombre, apellidos, dirección...) y la posibilidad de actuar en representación de otra persona física o jurídica mediante la inclusión de un botón que despliega los campos “en representación de” y los relativos al domicilio del representado.

A continuación nos permite introducir un asunto o breve descripción del tema sobre el cual realizamos la instancia y luego la solicitud desarrollada en su extensión.

El siguiente campo es el de las observaciones o la relación de los documentos que se adjuntarán a la instancia y a continuación nos permite adjuntar documentos electrónicos a la instancia.

Imagen 7. Formulario para la presentación de una instancia

**SOLICITUD REGISTRO GENERAL**

**DATOS DE CIUDADANO**

DNI/NIE/CIF: [ ] Nombre: [ ] 1 Apellido/Razón Social: [ ]

2 Apellido: [ ] Dirección: [ ] CP: [ 46131 ]  Ayuda

Población: [ BONREPÓS I MIRAMBELL ] Provincia: [ VALENCIA ] País: [ ESPAÑA ]

En Representación de:

Asunto/Descripción Corta: [ ]

El que suscribe, mayor de edad, SOLICITA:

[ ]

Observaciones/o donde Proceda Relación de documentos que adjunta:

[ ]

\*Si necesita adjuntar mas de un documento comprímalo en un fichero rar,zip el nombre del fichero no debe contener espacios en blanco

Nº Documentos que se adjuntan dentro del fichero comprimido: [ ]  Ningún archivo seleccionado

Fuente: <https://www.e-ginsa.net/05074/principal.php?inic=S&mod=ini#>

## ○ Autoliquidaciones

Las autoliquidaciones son las operaciones mediante las cuales el propio sujeto pasivo reconoce el hecho imponible y realiza la cuantificación de la cantidad que ha de pagar.

### - Vehículos

Imagen 8: Área de autoliquidación de vehículos.

C/ Plaça del Poble, nº1  
46131 Bonrepous i Mirambell (Valencia)  
Tel: 961852500  
Fax: 961859631

ADMINISTRACION ELECTRONICA

Inicio

### AUTOLIQUIDACIÓN DE VEHÍCULOS

- ▶ **Altas de Vehículos**
- ▶ **Anulación Alta Vehículos si no está pagada** (Solo en un plazo máximo de 15 días desde la fecha que la tramitó y solo si no está pagada)
- ▶ **Anulación Alta Vehículos si está pagada** (Usted tiene que pasar por el Ayuntamiento a tramitar la Anulación, recuerde llevar el Impreso C60 que realizó con el justificante del pago.)
- ▶ **Anulación Baja Vehículos dirigirse a Trafico es quien las tramita**

**CONDICIONES GENERALES** | **VER FORMAS DE PAGO Y PLAZO DE PAGO**

Las Autoliquidaciones son revisadas por el Ayuntamiento en un plazo de 15 días, en los siguientes 15 días si existe alguna diferencia se le notificara, si no la autoliquidación respecto a la información aportada y al cálculo realizado es correcta. Esta Liquidación está sujeta a la presentación de documento fehaciente para su comprobación y en su caso la emisión de liquidación complementaria. Las autoliquidaciones no pagadas en plazo, entran en proceso de Recaudación y pueden ser pagadas con los recargos que corresponda o bien en el propio Ayuntamiento o entrando en el Portal del Ayuntamiento Digital mediante certificado y accediendo al apartado de Recaudación.

\* Información de lo que Usted puede utilizar y como utilizarlo.

Fuente: <https://www.e-ginsa.net/05074/principal.php?inic=S&mod=ini#>

- **Altas de Vehículos:** Nos presenta un formulario con una serie de campos que debemos rellenar. En primer lugar aparecen los datos del ciudadano. A continuación podemos especificar las características técnicas del vehículo que se va a registrar y según las cuales se realizará una liquidación de mayor o menor cuantía, entre las que encontramos el tipo de vehículo (podemos elegir muchas opciones de un menú desplegable en que la opción predeterminada es la de turismo, por ser la más común), marca, modelo, número de bastidor, color y servicio (particular, vehículo público, escuela de

conductores, etc.). Además nos permitirá enviar digitalizada la copia de la Ficha Técnica.

En base a los datos proporcionados se nos permitirá calcular de forma automática el importe de la liquidación y proceder a la misma, con la opción de domiciliarla.

Imagen 9. Formulario de alta de vehículo.

**AUTOLIQUIDACION POR ALTA DE VEHICULO**

**DATOS DE CIUDADANO**

DNI/NIE/CIF: [ ] Nombre [ ] 1 Apellido/Razón Social: [ ]

2 Apellido: [ ] Dirección: [ ] CP: 46131 Ayuda Ordenanzas

Población: BONREPÓS I MIRABELL Provincia: VALENCIA País: ESPAÑA

Motivo: Matriculación Fecha: 2015-05-18 Tipo de Vehículo: TURISMO

Marca: Seleccione una Marca Modelo: [ ] Num.Bastidor: [ ]

Color: [ ] Servicio: 0-Particular \*Recuerde enviar copia de la Ficha Tecnica

Enviarla por: Fax  Adjuntar Ficha Tecnica  Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado

**CARACTERISTICAS FISCALES**

CILINDRADA(c.c.): [ ]

POTENCIA(HP): [ ]

CARGA UTIL(kg): [ ]

NUMERO DE PLAZAS: [ ]

**TOTALES**

IMPORTE: [ ]

TRIMESTRES: 3

TOTAL: [ ]

Calcular

Aceptar

\*Si desea Domiciliar el recibo pulse en domiciliar y seleccione una de sus cuentas

Domiciliar:

Fuente: <https://www.e-ginsa.net/05074/principal.php?inic=S&mod=ini#>

- Anulación Alta Vehículos si no está pagada: En caso de algún error en la realización del alta de un nuevo vehículo el ciudadano puede revocarla en un plazo máximo de 15 días desde la fecha en que la tramitó.

Imagen 10. Formulario de anulación de altas de vehículos.

**ANULACIÓN DE ALTAS DE VEHÍCULOS**

**DATOS DE CIUDADANO**

DNI/NIE/CIF:      Nombre      1 Apellido/Razón Social:

2 Apellido:      Dirección:      CP:      Ayuda

Población:      Provincia:      País:

BONREPÀ'S I MIRABELL      VALENCIA      ESPAÑA

\*Código de Autoliquidación o Referencia C60.

Referencia de Ingreso:

Descripción Motivo Fianza y Anulación:

Clase: Provisional  Definitiva

Importe:  €

Fuente: <https://www.e-ginsa.net/05074/principal.php?inic=S&mod=ini#>

Nos presentan nuevamente un cuadro con nuestros datos personales y a continuación deberemos cumplimentar los campos “referencia de ingreso”, “descripción del motivo de la anulación” y el importe que debíamos liquidar.

- Anulación Alta Vehículos si está pagada: el enlace no nos permite acceder a ninguna otra página web pero se nos indica que el ciudadano debe ir al Ayuntamiento a tramitar la Anulación, llevando consigo el Impreso C60 que se realizó junto con el justificante del pago.
- Anulación Baja Vehículos: nos remite a Tráfico, por ser el encargado de su tramitación.

Tras los cuatro enlaces para la autoliquidación de vehículos que acabamos de analizar encontramos dos mensajes de información general sobre las mismas.

- Condiciones generales: Nos informa del proceder del Ayuntamiento en referencia a las autoliquidaciones de los vehículos, como por ejemplo las aquellos casos en que se encuentren anomalías o los casos de autoliquidaciones no pagadas en plazo y se les deba aplicar recargo.
- Ver formas de pago y plazo de pago: Se informa al ciudadano cómo debe usar el documento de pago C60 e incluye campos para la enumeración de los bancos y cajas en los que se puede tramitar el pago.

Imagen 11: Formas y plazo de pago.

The screenshot shows the website interface for 'ADMINISTRACION ELECTRONICA'. The header includes contact information for the Ayuntamiento de Mirambell (Valencia) and a navigation menu on the left. The main content area is titled 'AUTOLIQUIDACIÓN DE VEHÍCULOS' and contains a list of services with descriptions:

- Altas de Vehículos**
- Anulación Alta Vehículos si no está pagada** (Solo en un plazo máximo de 15 días desde la fecha que la tramitó y solo si no está pagada)
- Anulación Alta Vehículos si está pagada** (Usted tiene que pasar por el Ayuntamiento a tramitar la Anulación, recuerde llevar el Impreso C60 que realizó con el justificante del pago.)
- Anulación Baja Vehículos dirigirse a Trafico es quien las tramita**

Below this list, there are two tabs: 'CONDICIONES GENERALES' and 'VER FORMAS DE PAGO Y PLAZO DE PAGO'. The 'CONDICIONES GENERALES' tab is active, displaying the following text:

**La autoliquidación a su aceptación imprime el documento de Pago C60 que Ud. puede en un plazo máximo de 14 días hábiles desde la fecha de su impresión pagarlo, puede utilizar cualquiera de los siguientes sistemas:**  
 A través de los siguientes Bancos o Cajas ( \*) contra la entrega del C60, el sello acreditativo del cobro por el Banco es justificante del pago ante el Ayuntamiento y Terceros. A través de la Banca Electrónica, si Ud. dispone de este acceso en alguno de los Bancos o Cajas ( \*) puede realizar la transferencia utilizando como referencia del pago copiando y pegando la referencia en barras que aparece en el monitor al visualizar el C60. A través de Cajero Automático de los siguientes Bancos o Cajas ( \*) A través de la Pasarela de Pagos mediante Tarjeta de Crédito, copiando y pegando o registrando los números que están en el Apartado Referencia incluyendo los ceros que pueda poner a la izquierda, el sistema emite comprobante de pago que adjuntara al documento C60. ( \*) **Bancos o Cajas por los que Ud. puede tramitar el pago.**

Below the text, there are two dropdown menus labeled 'Banco ...' and 'Caja ...'.

Fuente: <https://www.e-qinsa.net/05074/principal.php?inic=S&mod=ini#>

## -ICIO

Como en anteriores documentos, en primer término encontramos los datos del ciudadano y a continuación se nos presentan los campos en blanco que debemos cumplimentar.

En primer lugar debemos definir la ubicación de las obras y una descripción de las mismas.

A continuación debemos definir el importe del coste de las mismas y pulsar sobre el botón calcular. Además se nos dará la oportunidad de adjuntar los documentos digitales relativos a la obra.

Obtendremos de esta forma el importe que debemos liquidar y el documento necesario para la realización del pago.

Imagen 12. Formulario para la tramitación de licencia de obras (ICIO).

**LICENCIA DE OBRAS (I.C.I.O)**

**DATOS DE CIUDADANO**

DNI/NIE/CIF:  Nombre:  1 Apellido/Razón Social:

2 Apellido:  Dirección:  CP:  [Ayuda](#)

Población:  Provincia:  País:

Ubicación:

Descripción:

Se le aplicara el 0 % sobre la base imponible  Importe:

Liquidación Urbanística 2.25% sobre Base Imponible (Mínimo 20 €)  Importe:

Base Imponible es el Importe del Presupuesto  Total a Pagar.....

\*Usted puede adjuntar información, si necesita adjuntar mas de un documento comprímalo en un fichero rar,zip el nombre del fichero no debe contener espacios en blanco

Nº Documentos que se adjuntan dentro del fichero comprimido   Ningún archivo seleccionado

**!** \*Puede Pagar con Tarjeta o Imprimir el Documento de Pago y seguir sus instrucciones

Fuente: <https://www.e-ginsa.net/05074/principal.php?inic=S&mod=ini#>

## -Plusvalías

En esta ocasión deberemos cumplimentar todo el formulario según los datos de la escritura de la propiedad. Así, debemos indicar el notario y el número de protocolo, la fecha de la escritura y la fecha de la transmisión, el tipo de transmisión (onerosa o lucrativa), el título de la transmisión (compraventa,

expropiación forzosa, usufructo temporal, adjudicación en pago de deudas...) y observaciones si las hubiera.

A continuación debemos indicar los datos personales del transmitente (aquel que vende la propiedad), del adquirente (aquel que la compra) y los datos del inmueble, entre los que se encuentran: referencia catastral, emplazamiento, superficie total, cuota de participación, valor catastral del suelo y tipo de base imponible (plena propiedad, usufructo temporal, usufructo vitalicio...).

Por último podremos pulsar el botón “calcular” para conocer el importe que deberemos abonar.

Imagen 13. Formulario para el cálculo de plusvalías.

**IMPUESTO SOBRE INCREMENTO DEL VALOR DE LOS TERRENOS DE NATURALEZA URBANA**

**DATOS DE LA PLUSVALIA**

Notario:  ⓘ N°:   
Protocolo:   
Fecha Escritura:    
Clase de transmisión: Onerosa   
Fecha de Transmisión:    
Fecha de Transmisión Anterior:    
Título de Transmisión:    
Observaciones:  \*Escriba si en el Título de Transmisión si su Título no esta contemplado  
Sujeto Pasivo: Transmitednte  Adquiriente

**TRANSMITENTE (VENDE)**

Nombre:  DNI:   
Dirección:  CP:   
Población:  Provincia:   
Telefono:  Email:   
(\* Si es empresa registrar DNI y Nombre del representante)  
 PULSE SI DESEA INTRODUCIR LOS DATOS DEL REPRESENTANTE/NOTIFICACION

**ADQUIRIENTE (COMPRA)**

Nombre:  DNI:   
Dirección:  CP:   
Población:  Provincia:   
Telefono:  Email:   
(\* Si es empresa registrar DNI y Nombre del representante)  
 PULSE SI DESEA INTRODUCIR LOS DATOS DEL REPRESENTANTE/NOTIFICACION

**DATOS DEL INMUEBLE**

Referencia Catastral:  Emplazamiento:   
Superficie Total:  Cuota Participación:   
Valor Catastral del Suelo:  Tipo de base imponible: Plena propiedad

**CALCULO**

Total a Pagar.....

Fuente: <https://www.e-ginsa.net/05074/principal.php?inic=S&mod=ini#>

## -Fianzas

- Ingresos de Fianzas en Metálico

Nos encontramos en primer lugar con el recuadro general con los datos del ciudadano. A continuación debemos describir el motivo de la fianza brevemente y en los próximos campos podemos rellenar hasta 8 líneas que el ciudadano desee que aparezcan como texto en el recibo.

A Continuación seleccionaremos la clase entre las dos opciones que nos proponen (provisional o definitiva) y especificaremos el importe de la fianza.

Imagen 14. Formulario para el ingreso de fianzas en metálico.

**INGRESO DE FIANZAS EN METALICO**

**DATOS DE CIUDADANO**

DNI/NIE/CIF:      Nombre      1 Apellido/Razón Social :

2 Apellido :      Dirección:      CP:       Ayuda

Población:      Provincia:      País:

BONREPÀ'S I MIRAMBELL      VALENCIA      ESPAÑA

Descripción Motivo Fianza:

\*A continuación debe de rellenar la línea/s que quieren que aparezca como texto en el recibo.

Línea1:

Línea2:

Línea3:

Línea4:

Línea5:

Línea6:

Línea7:

Línea8:

Clase: Provisional  Definitiva

Importe:  €     

Fuente: <https://www.e-ginsa.net/05074/principal.php?inic=S&mod=ini#>

- Anulación Ingreso de Fianzas en Metálico

Tras el ya mencionado recuadro con los datos del domicilio del ciudadano podremos rellenar los campos “referencia de ingreso”, que es el código de autoliquidación o referencia del documento C60, “descripción o motivo de la fianza y su anulación” y seleccionar entre clase provisional o definitiva.

Por último indicaremos el importe y pulsaremos el botón “aceptar”.

Imagen 15. Formulario para la anulación del ingreso de fianzas en metálico.

The image shows a web form titled "ANULACIÓN INGRESO DE FIANZAS EN METALICO" with a sub-header "DATOS DE CIUDADANO". The form contains several input fields and labels:

- DNI/NIE/CIF:** [Input field]
- Nombre:** [Input field]
- 1 Apellido/Razón Social:** [Input field]
- 2 Apellido:** [Input field]
- Dirección:** [Input field]
- CP:** [Input field with value "46131" and an "Ayuda" link]
- Población:** [Input field with value "BONREPÀ'S I MIRAMBELL"]
- Provincia:** [Input field with value "VALENCIA"]
- País:** [Input field with value "ESPAÑA"]
- \*Código de Autoliquidación o Referencia C60:** [Input field]
- Referencia de Ingreso:** [Input field]
- Descripción Motivo Fianza y Anulación:** [Input field]
- Clase:**  Provisional  Definitiva
- Importe:** [Input field] €

Fuente: <https://www.e-ginsa.net/05074/principal.php?inic=S&mod=ini#>

- Devolución Ingreso de Fianzas en Metálico

Tras los datos del ciudadano, indicaremos la referencia del ingreso (código de autoliquidación o referencia C60), la descripción del motivo de la fianza y su devolución y seleccionaremos entre clase provisional y definitiva. Tras introducir el importe de la misma pulsaremos “aceptar” para concluir el trámite.

Imagen 16. Formulario para la devolución del ingreso de fianzas en metálico.

**DEVOLUCIÓN INGRESO DE FIANZAS EN METALICO**

**DATOS DE CIUDADANO**

DNI/NIE/CIF:      Nombre      1 Apellido/Razón Social :

2 Apellido :      Dirección:      CP:      

Población:      Provincia:      País:

BONREPÀ'S I MIRAMBELL      VALENCIA      ESPAÑA

\*Código de Autoliquidación o Referencia C60.

Referencia de Ingreso:

Descripción Motivo Fianza y Devolución:

Clase:    Provisional     Definitiva

Importe:  €   

Fuente: <https://www.e-ginsa.net/05074/principal.php?inic=S&mod=ini#>

- Factura-e

No hay acceso a esta área de la plataforma.

- Opciones Usuario

-Modificar Password:

Permite la modificación de la contraseña de acceso.

-Cambiar perfil:

No hay acceso a esta área de la plataforma.

- Contactar con el ayuntamiento

En el área izquierda encontramos la opción de seleccionar el destinatario con el cual se quiere contactar, no obstante, la lista está completamente vacía, por lo que no podremos dirigirnos a ninguna persona o departamento en concreto.

Al lado podremos especificar un asunto o una descripción corta y a continuación irá el cuerpo del mensaje con nuestras consultas o sugerencias. Justo debajo nos permiten la opción de adjuntar documentos relevantes para la consulta o sugerencia que realicemos.

- Información del ayuntamiento

No hay acceso a esta área de la plataforma.

- El Ayuntamiento Informa

No hay acceso a esta área de la plataforma.

En el área derecha de la página principal encontramos la “Carpeta del Ciudadano”. En la parte superior podemos definir el servicio de alertas, especificando una dirección de correo electrónico para recibirlas vía mail o un número de teléfono para recibirlas por SMS.

Justo debajo veremos un listado con la relación de trámites realizados por el ciudadano junto con diferentes herramientas para gestionarlos como filtrar por fecha, por estado (todo, sólo los leídos, sólo los pendientes...), etc.

Los registros de los trámites aparecen listados y clasificados en diferentes columnas como el tipo de registro (recibido o enviado), la descripción (contiene el nombre de registro y el número de registro telemático), el estado (leído o pendiente) y la fecha de registro. En la columna “Documentos” podemos leer los trámites enviados al Ayuntamiento y también los documentos adjuntos a los mismos.

En el área inferior aparece la “Información del ciudadano y la empresa en el Ayuntamiento” que está compuesto por los siguientes apartados:

- Padrón habitantes

Imagen 17. Área del padrón de habitantes.



Fuente: <https://www.e-ginsa.net/05074/principal.php?inic=S&mod=ini#>

-Certificado de Empadronamiento Individual: Nos permite descargar un certificado en formato pdf del empadronamiento del ciudadano que ha accedido a la plataforma.

-Certificado de Empadronamiento Familiar: Nos da la posibilidad de descargar el certificado de la familia del ciudadano que ha accedido a la plataforma.

-Certificado de Empadronamiento Colectivo: Nos permite descargar el certificado que acredita la domiciliación de más de una persona en un mismo domicilio.

-Certificado de Alta/Baja: Nos permite descargar los certificados de altas y bajas de empadronamiento en caso de haberlos.

- Registro General

No hay acceso a esta área de la plataforma.

- Tasas

No hay acceso a esta área de la plataforma.

- Vehículos

Imagen 18. Área de vehículos.



Fuente: <https://www.e-ginsa.net/05074/principal.php?inic=S&mod=ini#>

-Certificado de Vehículos: Nos permite descargar un certificado digital con la relación de vehículos cuya titularidad sea del ciudadano que accede a la plataforma.

-Listado de Vehículos Activos: Permite al ciudadano realizar búsquedas entre los vehículos cuya titularidad le corresponda, así como comprobar los datos del vehículo (matrícula, marca, tipo de vehículo, cilindrada, importe del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica, etc.), los datos relativos al propietario, y los datos de notificación y representante si los hubiera.

-Listado histórico de vehículos: Aparecen en este apartado los vehículos dados que han sido de titularidad del usuario de la aplicación pero ya han sido dados de baja. Podemos realizar búsquedas en el listado por tipo de vehículo, matrícula, marca y modelo, importe o fecha de baja.

- Expedientes

No hay acceso a esta área de la plataforma.

- Tesorería Pagos

No hay acceso a esta área de la plataforma.

- Recaudación

-Consultar recibos (Año Actual y Año Anterior): Nos permite acceder a los recibos cuya liquidación deba efectuarse en el año en curso o el anterior.

En primer lugar accederemos al recuadro de selección de “situación del recibo” donde se nos permite filtrar por su situación (todos los recibos, sólo los pendientes de pago o sólo los recibos pagados).

Imagen 19. Área de recaudación.



Fuente: <https://www.e-ginsa.net/05074/principal.php?inic=S&mod=ini#>

Tras haber realizado nuestra selección se nos mostrará una lista de recibos que podremos clasificar por número de recibo, ejercicio, descripción, objeto tributario, e importe total del recibo.

Además se nos ofrece la posibilidad de acceder a la información detallada del recibo entre la que encontramos los datos generales (ejercicio, cargo, número de recibo, objeto tributario, domicilio del titular del vehículo, la situación de pago del recibo y el importe), detalles (en caso de haber domiciliado el pago del recibo aquí aparece la información bancaria), textos (aparece vacío) y conceptos (se nos vuelve a dar la información más básica del recibo junto con el importe).

Por último nos da la posibilidad de acceder a la información de pago del recibo pulsando “pagar recibo”. Las modalidades aceptadas comprenden el pago mediante Banca Virtual, para lo que nos ofrece la referencia de pago del modelo C60 o de manera presencial en las oficinas de las Cajas y Bancos indicados, para lo que nos ofrece la descarga del documento de pago en formato pdf.

En el caso de los recibos ya abonados nos da la posibilidad de imprimir un justificante de pago detallado.

-Consultar recibos (Años Anteriores): Nos remite a un cuadro desplegable donde debemos seleccionar el año del que deseamos obtener un recibo. Una vez seleccionado el año aparece un listado con los recibos que podemos consultar diferenciando por columnas en base al número de recibo, el ejercicio, la descripción, el objeto tributario y el importe total del recibo.

En la columna “Opciones”, pulsando sobre la lupa podemos acceder a la información relativa a cada uno de los recibos.

En los datos generales obtenemos el ejercicio, el cargo, el número de recibo, el objeto tributario y el domicilio del ciudadano. A continuación figuran la situación, el modo en que se efectuó la operación, la fecha del cobro y la entidad bancaria en la que se realizó (en caso de que se hubiese pagado mediante depósito bancario) y el importe total del recibo.

En los campos Detalles, Textos y Conceptos se ampliará la información de los recibos en los casos pertinentes, aunque debido a la antigüedad de los mismos, dichos campos raramente aportarán información adicional a la de los datos generales.

Se nos brindará a continuación la posibilidad de descargar un justificante de pago en formato pdf en el que constan todos los datos arriba descritos.

-Consultar domiciliaciones: Se nos abrirá un listado con las domiciliaciones que tengamos, clasificadas mediante dos columnas. La primera será la descripción y la segunda el banco.

En la descripción se nos indica el concepto del recibo y en el banco la cuenta en la que está domiciliado el recibo.

-Consultar expedientes: Apartado que se encuentra en desarrollo como aparece indicado justo al lado del enlace.

- Multas

No hay acceso a esta área de la plataforma.

- Liquidaciones

No hay acceso a esta área de la plataforma.

- Plusvalías

No hay acceso a esta área de la plataforma.

- Urbana

No hay acceso a esta área de la plataforma.

- Rústica

No hay acceso a esta área de la plataforma.

- Solicitud de cita previa en atención sanitaria primaria

Nos remite a la página web de la Consellería de Sanitat donde, previa introducción del número de tarjeta SIP y la fecha de nacimiento del usuario podemos solicitar cita de médicos y enfermería de toda la red de atención primaria de la Comunidad Valenciana.

- Servef

El enlace nos lleva a la página web del Servef, donde podemos acceder al centro de gestión AutoServef, a un buscador de cursos, a centros de formación y a centros de empleo entre otras opciones.

#### **4.3. Análisis DAFO**

Realizaremos a continuación un análisis DAFO sobre la página web del Ayuntamiento de Bonrepòs i Mirambell que, mediante el análisis de sus características internas (debilidades y fortalezas) y el de su situación externa (amenazas y oportunidades), nos va a permitir determinar las ventajas competitivas de la misma y definir un plan de mejora en función de sus características propias y las demandas de los usuarios.

- Debilidades (interno)
  - Página web poco conocida: El limitado uso que se le da a la página web hace que los ciudadanos no la tengan en cuenta como un recurso para recibir información del Ayuntamiento y realizar gestiones.
  - Versión accesible: La página web no dispone de una versión accesible que facilite el acceso a usuarios con discapacidad.
  - Falta de información básica: La página web no pone a disposición del ciudadano la regulación que la rige, sus objetivos, los modelos y

metodologías en que se ha desarrollado, ni el equipo humano que la administra.

- Información desactualizada: Gran parte de la información que contiene la página web no ha sido actualizada con el paso de los años. Además muchas áreas, como por ejemplo las galerías fotográficas o los Actas de Plenos, aparecen en evidente estado de abandono.

- Trámites electrónicos prácticamente inexistentes: En el área de “Ayuntamiento Digital” de la página web la mayor parte de los trámites aparecen inhabilitados, por lo que es necesario realizarlos de manera presencial.

- Área de gestiones electrónicas: Aparece camuflado entre la información que proporciona la página web y su título “Ayuntamiento Digital” no transmite al ciudadano la posibilidad de realizar trámites telemáticos.

- Amenazas (externo)

- Páginas web sustitutas: Existen, para muchos servicios que presta un Ayuntamiento, otras páginas web de empresas privadas que también los ofrecen de manera gratuita. Un ejemplo sería la página web Infojobs, que cubre servicios de búsqueda de empleo y que ya presta el Ayuntamiento de Bonrepòs i Mirambell a través de su Agencia de Desarrollo Local.

- Entorno en constante evolución: La evolución de la tecnología, que se está produciendo de una forma muy rápida provoca que para las administraciones públicas sea muy difícil reaccionar con la suficiente celeridad para adaptarse a los cambios.

- Formación de los funcionarios: Consecuencia del anterior punto, es la dificultad para mantener a los funcionarios públicos en formación continua para lograr un uso óptimo de los nuevos sistemas informáticos.

- Ciclos políticos: Con cada cambio de gobierno se generan discontinuidades que afectan de manera negativa a los planes y proyectos puestos en marcha por el anterior equipo de gobierno.

- Fortalezas (interno)

- Personal cualificado: El Ayuntamiento de Bonrepòs i Mirambell dispone de un funcionario informático con experiencia en el sector encargado de la creación, desarrollo y actualización de la página web.

- Documentos digitalizados: La plataforma “Administración Digital” permite la descarga de documentación referente al usuario que haya iniciado la sesión, como por ejemplo, facturas pagadas al Ayuntamiento por matrículas en cursos que haya impartido.

- Áreas de información de la página web: Se diferencian claramente las distintas áreas que proporcionan información sobre el municipio al ciudadano y la información aparece correctamente jerarquizada.

- Oportunidades (externo)

- Ciudadanos más formados: El aumento del nivel educativo de la población hace que el uso de las nuevas tecnologías y los trámites electrónicos sean más demandados por los ciudadanos.

- Presencia masiva de las nuevas tecnologías: La presencia de Internet en la mayoría de hogares españoles y dispositivos electrónicos como los ordenadores hace que el uso de la administración electrónica sea algo demandado y al alcance de todos los ciudadanos.

- Puntos gratuitos y públicos de conexión a Internet: Cada vez es más habitual que los ayuntamientos dispongan de ordenadores de libre acceso con conexión a Internet a disposición de sus ciudadanos, así como la disponibilidad de conexión inalámbrica gratuita en organismos públicos y

entes privados, lo que favorece que los ciudadanos puedan realizar sus trámites de manera telemática.

- Ordenamiento jurídico: La creación de una normativa jurídica que regula y promueve el uso de la Administración Electrónica supone un apoyo fundamental para su desarrollo y mantenimiento.

Tabla 5. Análisis DAFO.

	Positivos	Negativos
Internos	<p style="text-align: center;"><b><u>Fortalezas</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Personal cualificado.</li> <li>-Documentos digitalizados.</li> <li>-Las áreas de información aparecen correctamente diferenciadas y jerarquizadas.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b><u>Debilidades</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Página web poco conocida.</li> <li>-Falta de versión accesible.</li> <li>-Falta de información básica.</li> <li>-Información desactualizada.</li> <li>-Inexistencia de trámites electrónicos.</li> <li>-Poca visibilidad del área de gestiones electrónicas.</li> </ul>
Externos	<p style="text-align: center;"><b><u>Oportunidades</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Ciudadanos más formados.</li> <li>-Presencia masiva de las nuevas tecnologías.</li> <li>-Puntos gratuitos y públicos favorecen el acceso a los trámites electrónicos a los ciudadanos.</li> <li>-Ordenamiento jurídico apoya y respalda el desarrollo de la Administración Electrónica.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b><u>Amenazas</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Páginas web sustitutas.</li> <li>-Entorno en constante evolución.</li> <li>-Necesidad de formación continua de los funcionarios.</li> <li>-Los cambios de gobierno por los ciclos políticos afectan a los proyectos y planes de mejora.</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia.

## **CAPÍTULO 5: PROPUESTA DE MEJORA**

## 5.1. Mejoras relacionadas con la información

- Añadir mejoras a la página web

- La Web no dispone de versión accesible, lo que dificulta el uso a las personas con discapacidad, los usuarios de edad avanzada y aquellos usuarios que por insuficiencia de medios accedan a Internet mediante equipos y conexiones con capacidades limitadas.

Se debe crear un enlace que nos remita a la versión accesible de la página web, que cumplirá con los estándares de accesibilidad contenidos en la Normativa UNE 139803:2012.

- Actualizar y mejorar la información

- En el área “El Ayuntamiento”, además de dedicar un apartado al equipo de gobierno debería ofrecerse más información al ciudadano, como por ejemplo la composición del Pleno.

- En el apartado “Calendario Contribuyente” la información referida sobre el plan de fraccionamiento de los pagos es sobre el ejercicio 2013, debiendo figurar ya la del 2015.

- En el apartado “Guía Turística” del área “El Municipio” se deberían actualizar las fotografías, ya que no todas representan el estado actual del municipio.

- En el apartado “Localización” debería corregirse el margen inicial que hace que la información aparezca mucho más debajo de lo que debería, dando la impresión al acceder al mismo de que no contiene ninguna información.

- En el apartado “Empresas” del área “Info. Pueblo” debe hacerse una revisión de cada una de ellas, ya que figuran empresas que ya no están

en el pueblo como por ejemplo Bancaja, además de haber empresas nuevas que no constan en el directorio.

Además, deben actualizarse los datos de contacto y añadir los números de teléfono de las empresas que no los tienen.

- En el apartado “Horario Línea EMT 16” la información hace referencia al año 2013, más concretamente al período comprendido entre enero y julio de 2013. Debería actualizarse periódicamente con las modificaciones que la EMT vaya realizando en sus horarios.

- En el apartado “Asociación Cultural Macarella” del área de “Asociaciones y Fallas” la información aparece desordenada y desactualizada. Debería empezar describiendo la asociación, sus funciones y objetivos, las personas responsables y un modo de contacto y a continuación introducir la información relativa a las actividades programadas para las próximas fechas. Deberían actualizar el programa por uno más reciente, ya que aún puede accederse al programa del año 2013.

- En el apartado “Asociación de Mujeres” la información referida es exclusiva al año 2013, así como el Boletín de la Mujer y el programa de actividades de la Semana de la Mujer.

- En relación al área “Asociaciones y Fallas” resulta conveniente destacar que no existe ningún apartado ni información sobre las dos comisiones falleras existentes en el municipio.

- En el área derecha de la página web aparece un conjunto de enlaces a otras páginas web. Entre ellos encontramos el apartado “Calendario Laboral”, que debería actualizarse por uno del año 2015.

- El apartado “Actas de Plenos” debe actualizarse y seguir ofreciendo las actas de los Plenos, que desde enero de 2015 no se publican.

- El apartado “Galería Fotográfica” debería actualizarse, ya que desde octubre de 2014 no se ha aportado ninguna fotografía de los actos que se hayan llevado a cabo en el municipio.

- Reparar enlaces caídos

- En el apartado “Localización” del área “El Municipio” el enlace “Ver Lugares de Bonrepòs i Mirambell en un mapa más grande” no está operativo y debería repararse.

- En el apartado “Teléfonos Interés” del área “Info. Pueblo” el enlace web de la guardería “Nuestra Señora del Pilar” está caído y debería repararse o eliminar el hipervínculo si la página web a la que enlazaba ya no existe.

- En el apartado “Asociación de Comerciantes” del área “Asociaciones y Fallas” aparecen enlaces que no están operativos, como el de Asesorados C.B., y Construccions Bonremat S.L. Debería procederse a la eliminación de las direcciones web que no funcionan.

- Dar operatividad a las áreas disfuncionales.

- El apartado “Agenda Socio-Cultural y Deportiva” no da la posibilidad de acceder a ningún trámite ni información. Debería dar acceso a un calendario con la información relativa a eventos culturales y deportivos que estén programados en el municipio.

## **5.2. Mejoras relacionadas con la administración electrónica**

- Dar operatividad a las áreas disfuncionales.

- En el área izquierda de la aplicación “Administración Electrónica” el apartado “factura-e” no responde al intentar acceder a él. Una factura electrónica es una alternativa legal a la factura tradicional en papel y

entre sus ventajas presenta la disminución de los ciclos de tramitación, la eliminación de los costes de impresión, la reducción del espacio necesario para su almacenamiento, etc. Debería darse soporte a los ciudadanos y en especial a las empresas del municipio para la tramitación de sus facturas con el Ayuntamiento en soporte digital. Para ello será necesario poner a disposición de los usuarios la normativa relativa a facturación electrónica y guías de uso, así como una plataforma para el envío, por parte de las empresas, de facturas electrónicas al Ayuntamiento y viceversa.

- El apartado “Opciones Usuario” es disfuncional en la actualidad, ya que en la práctica el único modo de acceder a la plataforma es mediante la firma electrónica del usuario expedida por la Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica de la Generalitat Valenciana, por lo que no existen datos de usuario susceptibles de ser modificados ni editados.
- El apartado “Información del ayuntamiento” debería contener las publicaciones importantes relativas a los trámites electrónicos que en la plataforma se operan.
- En el área inferior de la aplicación encontramos el apartado “Registro General”, el cual no realiza ninguna función. Debería permitir la recepción de toda la documentación dirigida al Ayuntamiento de Bonrepòs i Mirambell en formato electrónico, así como la posibilidad para el usuario de recibir un recibo que acredite la presentación de los documentos.
- El apartado “Tasas” no permite el acceso y debería englobar los trámites relativos al pago de tasas como la de gestión de residuos urbanos, expedición de documentos administrativos, etc.
- El apartado “Expedientes” no permite el acceso. Debería servir para consultar el estado de las instancias realizadas y los expedientes que sean referentes al usuario de la plataforma.

- El apartado “Multas” no permite el acceso y debería englobar los trámites relativos al pago de multas por infracciones de conducción y aparcamiento, así como poner a disposición del ciudadano la documentación con la información necesaria para realizar el trámite.
- El apartado “Plusvalías”, el cual no responde cuando se intenta acceder a él, debe permitir al ciudadano el cálculo del importe de las plusvalías y la realización de los trámites necesarios para el pago de sus recibos de Plusvalía, además de proveerle de toda la documentación e información necesaria para la realización del trámite.
- El apartado “Urbana”, no permite el acceso y debería englobar la tramitación y pago del Impuesto sobre Bienes Inmuebles de naturaleza urbana.
- El apartado “Rústica”, tampoco permite que accedamos a él y debería recoger la tramitación sobre el pago del Impuesto Sobre Bienes Inmuebles de naturaleza rústica.

- Eliminar áreas repetidas.

- En el área izquierda, el apartado “El Ayuntamiento Informa” no es operativo y además debería eliminarse por constituir la misma finalidad que el apartado “Información del Ayuntamiento”.
- En el área inferior, los apartados “Tesorería Pagos”, “Recaudación” y “Liquidaciones”, además de tener la misma finalidad, en la plataforma sobre la que estamos trabajando no aportan ninguna funcionalidad que no haya quedado ya recogida en los otros apartados de los que consta.

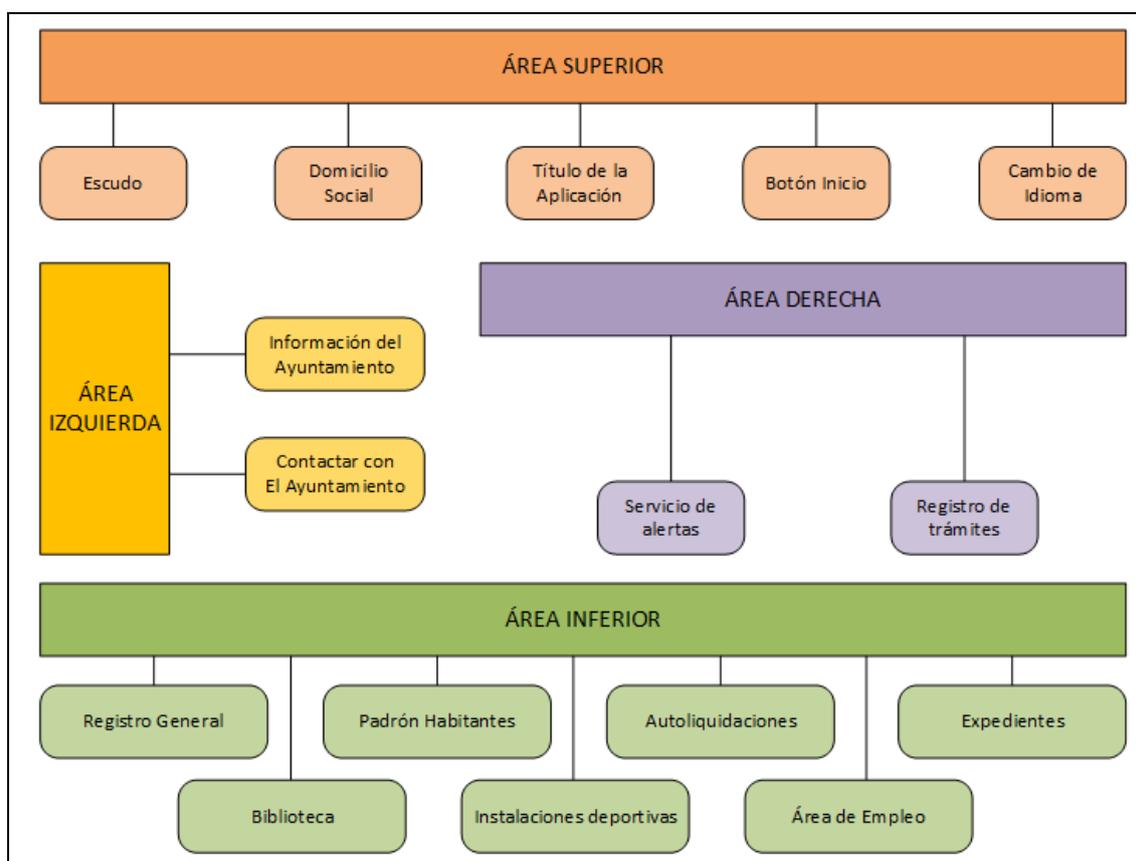
- Añadir nuevas funciones.
  - Se debe dotar a la aplicación web de una versión accesible que se adapte a las personas con discapacidad, los usuarios de edad avanzada y aquellos usuarios que por insuficiencia de medios accedan a Internet mediante equipos y conexiones con capacidades limitadas y cumpla con los estándares de accesibilidad contenidos en la Normativa UNE 139803:2012.
  - Se debería ampliar la funcionalidad de la aplicación añadiendo nuevos apartados como:
    - Biblioteca. Permitirá acceder a la información sobre su uso y a la consulta del catálogo, así como establecer un sistema de lista de espera para la reserva del material que esté siendo prestado a otro ciudadano.
    - Instalaciones deportivas: Permitirá la reserva de las instalaciones deportivas del municipio desde cualquier punto donde el ciudadano pueda acceder a internet, y apuntarse a actividades deportivas.
    - Área de empleo: Creación de un espacio donde las empresas puedan publicar sus necesidades en materia de recursos humanos y los usuarios puedan publicar sus perfiles académicos y profesionales, de manera que sirva de punto de encuentro entre las empresas del municipio y sus ciudadanos.
- Reorganizar la Arquitectura de la Información.
  - El término Arquitectura de la Información hace referencia a la disciplina encargada del análisis y la estructuración de la información en espacios de información cuyo principal objetivo es facilitar al máximo los procesos de comprensión y asimilación de la información mediante la accesibilidad

y usabilidad de los contenidos, favoreciendo notablemente a la mejora de la experiencia de usuario.

La arquitectura actual, por no respetar el orden lógico de los trámites, contener elementos en desuso, elementos repetidos y funciones de gran interés para el ciudadano a las que no se les ha dado el soporte necesario, debería ser reemplazada por otra que recoja de manera más organizada y atractiva para el ciudadano los distintos trámites que se pueden realizar.

En la imagen 20 podemos observar la Arquitectura de la Información que proponemos y que permitiría al usuario de la aplicación realizar sus gestiones de una manera rápida y sencilla.

Imagen 20. Arquitectura de la Información propuesta.



Fuente: Elaboración propia

## **CAPÍTULO 6: PRESUPUESTO**

Analizaremos en este capítulo el coste que le supondrá al Ayuntamiento de Bonrepòs i Mirambell llevar a cabo las mejoras propuestas anteriormente diferenciando entre el gasto en recursos humanos, hardware y software y por último realizaremos un presupuesto general que incluirá el coste total de las mejoras. Para la estructuración del presupuesto nos basaremos en la metodología propuesta por Torralba (2003) en capítulos y subcapítulos.

### **6.1. Recursos Humanos**

Entenderemos por recursos humanos por el conjunto de trabajadores o empleados de una organización, que prestan sus servicios retribuidos a la misma.

En la actualidad la gestión de la página web del Ayuntamiento recae en único funcionario. Entre sus funciones se encuentran la creación y el mantenimiento de la página web, así como la coordinación entre los distintos usuarios de la misma (ciudadanos, órganos de gobierno, empresas del municipio, organizaciones, asociaciones, etc.).

Por tratarse Bonrepòs i Mirambell de un municipio de poca población consideramos que la gestión de la página web puede ser fácilmente asumible por un funcionario del Grupo B, Técnico Superior, que sea Ingeniero Informático.

En base a lo establecido en el artículo 20 de la Ley 36/2014, de 26 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2015 (ESPAÑA 2014), el sueldo para un funcionario del Grupo B es de 10.059,24 € anuales, por lo que por el primer mes de trabajo, relativo a la implantación de la mejora que proponemos, el coste en recursos humanos será de 838,27 €.

## 6.2. Hardware

El hardware lo componen las partes físicas de un sistema informático e incluye todos los componentes eléctricos y electromecánicos del mismo. Como ejemplos de hardware encontramos la Unidad Central de Procesamiento (CPU), el monitor, el teclado o la impresora.

Actualmente todo el sistema administrativo del Ayuntamiento de Bonrepòs i Mirambell se encuentra informatizado y todo el personal administrativo cuenta con el hardware necesario para la consecución de sus tareas, incluido el empleado a cargo de la página web del Ayuntamiento.

No obstante, debido a la obsolescencia tecnológica del equipo, se propondrá la compra de un nuevo hardware informático que se adapte a las necesidades de la propuesta que vamos a implementar y que describiremos a continuación:

- PC Sobremesa – HP 110-504NS
  - Procesador Intel Core i3-4150
  - RAM 4GB
  - Disco duro 500 GB
  - Tarjeta gráfica Intel HD Graphics 4400
  - Sistema Operativo Windows 8.1
  - Incluye teclado y ratón

440,16 €
  
- Monitor HP Pavilion 23xi
  - Tamaño 23 pulgadas
  - Formato 16:9
  - Resolución 1920x1080 píxeles
  - Conexiones HDMI

139,00 €

### 6.3. Software

Por software entendemos soporte lógico de un sistema informático que hace posible la realización de tareas específicas. Ejemplos de software serían Windows 8, Microsoft Word o Skype.

Proponemos la utilización de Adobe Dreamweaver, un software que reúne tanto sencillez en la programación como gran capacidad de ampliación y personalización gracias al uso de extensiones ofrecidas por una gran comunidad de desarrolladores que se pueden descargar e instalar para nuestro uso.

Realizaremos la adquisición de Adobe Dreamweaver mediante descarga de su página web. Adquiriendo la versión mensual, que corresponde al tiempo que emplearemos para el desarrollo del Plan de Mejora, el precio de la aplicación será de 36,29 €.

Tabla 6: Estructura del presupuesto.

<b>PRESUPUESTO PARA LA IMPANTACIÓN DE UNA NUEVA PÁGINA WEB DEL AYUNTAMIENTO DE BONREPÒS I MIRAMBELL</b>		
<u>Capítulo 1. Recursos Humanos</u>		<u>Total</u>
1.1. Funcionario Grupo B		838,27 €
<u>Capítulo 2. Hardware</u>	<u>Total</u>	<u>Total+IVA</u>
2.1. PC Sobremesa – HP 110-504NS	347,73	440,16 €
2.2. Monitor HP Pavilion 23xi	109,81	139,00 €
<u>Capítulo 3. Software</u>	<u>Total</u>	<u>Total+IVA</u>
3.1. Adobe Dreamweaver	28,67	36,29 €
	<b>Total presupuesto</b>	<b>1.453,72 €</b>

Fuente: Elaboración propia.

## **CAPÍTULO 7: CONCLUSIONES**

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación han pasado a formar parte de la vida humana y el funcionamiento de la sociedad, experimentando una espectacular masificación en los últimos 15 años. Este hecho ha transformado el modo en que las personas se relacionan entre sí y la forma en que se relacionan con sus administraciones públicas, posibilitando una mayor eficacia, eficiencia y transparencia.

En España se ha ido introduciendo cambios paulatinamente como consecuencia del desarrollo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación y se han dado importantes pasos en favor de la administración electrónica como la implantación del DNI electrónico, las cartas de servicios electrónicos y la progresiva sustitución de certificados en papel por certificados telemáticos, entre otras medidas. Además se ha desarrollado la correspondiente normativa jurídica para garantizar su integridad.

A nivel local los ayuntamientos se han esforzado por seguir el ritmo a la Administración General del Estado en cuanto a la implantación de la administración electrónica. No obstante, encontramos que factores como la falta de recursos o la pasividad de los gobernantes impiden en muchos casos el desarrollo de una administración electrónica de calidad.

En el presente Proyecto Final de Carrera hemos querido proponer una mejora para la página web del Ayuntamiento de Bonrepòs i Mirambell, mediante la realización de un análisis del municipio y su historia, que nos ha permitido conocer en profundidad las necesidades específicas de su población.

Para la propuesta del plan de mejora hemos analizado la normativa referente a la administración electrónica a nivel europeo, estatal y autonómico, lo que nos ha permitido conocer los aspectos fundamentales que debíamos tener en consideración para que la mejora propuesta sea conforme a la legislación vigente.

El minucioso análisis realizado sobre la página web del ayuntamiento nos ha proporcionado información sobre las áreas en las que no se brinda al

ciudadano una información o una gestión eficaz, siendo de especial relevancia el limitado número de trámites electrónicos que el Ayuntamiento de Bonrepòs i Mirambell pone a disposición de sus ciudadanos. Así mismo, la creación de una matriz DAFO nos ha dado la posibilidad de identificar los aspectos que se deben corregir y mejorar.

Con todo ello hemos elaborado un plan de mejora práctico y aplicado a los problemas hallados en la página web del ayuntamiento. Se resuelven cuestiones relacionadas con la funcionalidad de la misma, la actualización de la información que proporciona y se propone la creación de áreas nuevas que darán soporte a servicios ya presentes en el municipio que no cuentan con ninguna plataforma electrónica que los acerque al ciudadano. Además se propone la implantación de versiones accesibles para la página web y la plataforma de gestiones electrónicas, de lo que se beneficiará un amplio colectivo de ciudadanos como las personas discapacitadas y los usuarios de edad avanzada.

Por último, la elaboración de un presupuesto nos permite conocer la escasa inversión que debe realizar el ayuntamiento del municipio para la consecución de las mejoras propuestas. A este respecto debemos señalar los cuantiosos beneficios sociales y el ahorro económico que las mejoras planteadas generarán en el ciudadano, las organizaciones y la propia Administración.

Debemos por ende considerar las mejoras propuestas como una forma de poner las nuevas tecnologías al servicio de todos los participantes en las relaciones administrativas ya que permiten desempeñar los procesos administrativos de una manera más rápida, eficiente y transparente.

Por último debemos destacar la contribución de las asignaturas estudiadas en la Diplomatura de Gestión y Administración Pública de la Universidad Politécnica de Valencia por constituir un soporte fundamental para la consecución de este proyecto, así como la labor los profesores que las imparten y en especial a Don Vicent Giménez Chornet por su inestimable apoyo.

## **CAPÍTULO 8: BIBLIOGRAFÍA**

COMUNITAT VALENCIANA, 2005. Ley 14/2005, de 23 de diciembre, de la Generalitat, de Medidas Fiscales, de Gestión Financiera y Administrativa, y de Organización de la Generalitat. *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana* [en línea], 30 de diciembre de 2005, 5166, pp. 41518-41607. [Consulta 17 abril 2015] Disponible en: [http://www.docv.gva.es/datos/2005/12/30/pdf/2005\\_14571.pdf](http://www.docv.gva.es/datos/2005/12/30/pdf/2005_14571.pdf)

COMUNITAT VALENCIANA, 2010. Ley 3/2010, de 5 de mayo, de la Generalitat, de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana. *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana* [en línea], 7 de mayo de 2010, 6262, pp. 18206-18238. [Consulta 15 abril 2015]. Disponible en: [http://www.docv.gva.es/index.php?id=26&L=1&sig=005124/2010&url\\_lista=%26CHK\\_TEXTO\\_LIBRE%3D1%26tipo\\_search%3Dlegislacion%26num\\_tipo%3D6%26SOLO\\_NUMERO\\_DISPOSICION%3D3%26ANYO\\_DISPOSICION%3D2010](http://www.docv.gva.es/index.php?id=26&L=1&sig=005124/2010&url_lista=%26CHK_TEXTO_LIBRE%3D1%26tipo_search%3Dlegislacion%26num_tipo%3D6%26SOLO_NUMERO_DISPOSICION%3D3%26ANYO_DISPOSICION%3D2010)

ESPAÑA, 1992. Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. *Boletín Oficial del Estado* [en línea], 27 de noviembre de 1992, 285, pp. 40300-40319. [Consulta 17 abril 2015]. Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/pdf/1992/BOE-A-1992-26318-consolidado.pdf>

ESPAÑA, 2003. Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica. *Boletín Oficial del Estado* [en línea], 20 de diciembre de 2003, 304, pp. 45329-45343. [Consulta 17 abril 2015]. Disponible en: <http://www.boe.es/buscar/pdf/2003/BOE-A-2003-23399-consolidado.pdf>

ESPAÑA, 2007. Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos. *Boletín Oficial del Estado* [en línea], 23 de junio de 2007, 150, pp. 27150-27166. [Consulta 15 abril 2015]. Disponible en: <http://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-12352>

ESPAÑA, 2014. Ley 36/2014, de 26 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2015. *Boletín Oficial del Estado* [en línea], 30 de diciembre de 2014, 315, pp. 106153-106659. [Consulta 30 mayo 2015]. Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/pdf/2014/BOE-A-2014-13612-consolidado.pdf>

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA, 2015. *Cifras oficiales de población resultantes de la revisión del Padrón municipal a 1 de enero* [en línea]. [Consulta: 10 marzo 2015]. Disponible en: <http://www.ine.es/jaxiT3/Tabla.htm?t=2903#nogo>

NICASIO NICASIO, T., 2008. *Una mirada al pasado, Bonrepòs i Mirambell* [en línea]. Bonrepòs i Mirambell: Ayuntamiento de Bonrepòs i Mirambell y Secretaría Autonómica de Cohesión Territorial de la Generalitat Valenciana. [Consulta: 6 marzo 2015]. Disponible en: <http://www.bonrepositmirambell.es/sites/bonrepositmirambell.portalesmunicipales.es/files/Ordenanzasnofiscales/unaMiradaAlPasado.pdf>

OLTRA CLIMENT, R. F.; MIGUEL DE MOLINA, M. R., 2007. *Gestión Administrativa I*. Valencia: Editorial de la UPV. ISBN.: 978-84-8363-174-4

RIVERA VILAS, L. M., 2004. *Márketing para las Administraciones Públicas. Gestión de la Satisfacción en un Servicio Público*. Valencia: Editorial de la UPV. ISBN.: 84-9705-613-2

TORRALBA MARTÍNEZ, J. M., 2003. *Introducción al presupuesto de proyectos informáticos y telemáticos. Costes para el proveedor*. Valencia: Editorial de la UPV. ISBN.: 84-9705-370-2

UNIÓN EUROPEA, 2002. Directiva 2002/58/CE, de 12 de julio de 2002, relativa al tratamiento de los datos personales y a la protección de la intimidad en el sector de las comunicaciones electrónicas (Directiva sobre la privacidad y las comunicaciones electrónicas). Diario Oficial de la Unión Europea [en línea], 31 de julio de 2002, 201, pp. 37-47. [Consulta 20 abril 2015]. Disponible en: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2002:201:0037:0047:es:PDF>

UNIÓN EUROPEA, 2003. Directiva 2003/98/CE, de 17 de noviembre, relativa a la reutilización de la información en el sector público. *Diario Oficial de la Unión Europea* [en línea], 31 de diciembre de 2003, 345, pp. 90-96. [Consulta 20 abril 2015]. Disponible en: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2003:345:0090:0096:ES:PDF>