



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA



TRABAJO FINAL DE CARRERA

DIPLOMATURA DE GESTIÓN Y
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**“ANÁLISIS Y PROPUESTA DE
MEJORA DE LOS SERVICIOS DE
INFORMACIÓN DEL CIUDADANO
Y
ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA
DEL AYUNTAMIENTO DE
MUSEROS”**

ALUMNO: ENRIQUE JÁVEGA SANZ

TUTOR: VICENT GIMÉNEZ CHORNET

II. ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. INTRODUCCIÓN	1
1.1. RESUMEN	1
1.2. OBJETO Y OBJETIVOS.....	1
1.3. METODOLOGÍA Y PLAN DE TRABAJO	2
1.4. JUSTIFICACIÓN ASIGNATURAS RELACIONADAS CON EL TFC.....	3
2. MARCO DE REFERENCIA.....	6
2.1. Estado de la cuestión	6
2.1.1. La Administración Electrónica	6
2.1.2. Retos y Oportunidades.....	15
2.2. Marco jurídico vigente	20
2.2.1. Sede Electrónica	20
2.2.2. Firma Electrónica.....	23
2.2.3. DNI electrónico o DNI-e	25
2.2.4. Protección de datos personales.....	27
2.2.5. Expediente electrónico	28
2.2.6. Archivo electrónico de documentos	29
3. ANÁLISIS DE LA SEDE ELECTRÓNICA DEL AYUNTAMIENTO DE MUSEROS	30
3.1. Contexto del municipio	30
3.2. Análisis sede electrónica	33
3.2.1. Tramitación Electrónica	39
3.2.1.1. Oficina Tributaria del Ayuntamiento de Museros (OTAM).....	39
3.2.1.2. Oficina Virtual del Ayuntamiento de Museros (OMAC).....	42
3.2.1.3. Cita previa con la Agencia Valenciana de Salud (Conselleria de Sanitat)	43
3.2.2. Servicios Municipales	44
3.2.2.1. Servicios de Salud.....	44
3.2.2.2. Educación, Cultura y Turismo.....	44
3.2.2.3. Hacienda, Trabajo y Agricultura.....	50
3.2.2.4. Medio Ambiente, Juventud y Comercio.....	51
3.2.2.5. Política social, Tercera Edad y Mujer	53
3.2.2.6. Urbanismo e Industria.....	54
3.2.2.7. Deportes.....	55
3.2.2.8. Policía Local.....	55

3.2.3. Eventos del municipio y actualidad.....	57
3.2.3.1. Actividades Culturales.....	57
3.2.3.2. Fiestas y Festejos Taurinos.....	58
3.2.3.3. Actividades Deportivas.....	58
3.2.3.4. Tablón de Anuncios.....	58
4. PROPUESTA DE MEJORA	60
4.1. Mejora de la Tramitación Electrónica	60
4.2. Mejora de los Servicios Municipales.....	61
4.3. Mejora de los Eventos del municipio y actualidad.....	68
5. PRESUPUESTO ECONÓMICO PARA LA REALIZACIÓN DE LA PROPUESTA DE MEJORA.....	70
5.1. Presupuesto de recursos humanos.....	70
5.2. Presupuesto de hardware y software	71
6. CONCLUSIONES	73
BIBLIOGRAFÍA.....	75

III. ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Grados de desarrollo e-Administración	7
Ilustración 2: Sede electrónica	20
Ilustración 3: DNI electrónico	25
Ilustración 4: Lector de tarjetas inteligentes	27
Ilustración 5: Escudo del municipio de Museros	30
Ilustración 6: Mapa del núcleo urbano de Museros	30
Ilustración 7: Oficina Tributaria del Ayuntamiento de Museros - Portada	39
Ilustración 8: Oficina Tributaria del Ayuntamiento de Museros - Trámites sin certificado	40
Ilustración 9: Oficina Tributaria del Ayuntamiento de Museros - Trámites con certificado digital FNMTto ACCV	41
Ilustración 10: Oficina Virtual del Ayuntamiento de Museros - Trámites	42
Ilustración 11: Enlace con la Agencia Valenciana de Salud	43
Ilustración 12: Servicios de salud	44
Ilustración 13: Casa de Cultura de Museros	45
Ilustración 14: Programación de cursos y formulario de inscripción	45
Ilustración 15: Agencia de Lectura	46
Ilustración 16: Escuela de Verano 2015	47
Ilustración 17: Escuela Infantil de Primer Ciclo Municipal	48
Ilustración 18: Oficina Municipal d'Ús i Promoció del Valencià	49
Ilustración 19: Turismo Comarcal	49
Ilustración 20: Hacienda y ordenanzas municipales	50
Ilustración 21: Agencia de Ocupación y Desarrollo Local	51
Ilustración 22: Línea Verde Museros	52
Ilustración 23: Punto de Información Juvenil y Programa Intermunicipal de Formación	53
Ilustración 24: Actividades culturales	57

IV. ÍNDICE DE TABLAS, GRÁFICAS Y DIAGRAMAS

Tabla 1: Análisis DAFO-----	34
Tabla 2: Presupuesto Recursos Humanos -----	70
Tabla 3: Presupuesto Hardware -----	72
Tabla 4: Presupuesto Software-----	72
Gráfica 1: Población de Museros por edad y sexo-----	32
Gráfica 2: Evolución de la población de Museros -----	32
Diagrama 1: Casa de Cultura-----	62
Diagrama 2: Turismo y Comercio-----	64
Diagrama 3: Centro Social-----	67
Diagrama 4: Eventos del municipio y actualidad -----	69

1. INTRODUCCIÓN

1.1. RESUMEN

En este trabajo vamos a analizar la página web del Ayuntamiento de Museros con el fin de determinar qué tipo de información proporciona al ciudadano y cuáles son los trámites administrativos que podemos realizar a través de ella.

En cuanto a la información que transmite determinaremos si es de utilidad para el ciudadano y evaluaremos también los trámites que están disponibles en la web y a qué nivel se encuentran, es decir, si es posible realizarlos íntegramente de manera online o no.

A partir de este estudio, realizaremos una búsqueda por algunas sedes electrónicas de ayuntamientos del Estado con el fin de recabar información e ideas relevantes para poder desarrollarlas en la sede electrónica del Ayuntamiento de Museros.

Con base a las ideas que pudieran surgir, realizaremos una propuesta para mejorar la web del Ayuntamiento de Museros con el fin de hacerla más flexible y cercana al ciudadano, además de hacer partícipe a éste en la toma de decisiones y actualidad política del gobierno local.

1.2. OBJETO Y OBJETIVOS

El objeto del proyecto se centra en la administración electrónica del Ayuntamiento de Museros.

El objetivo de este proyecto es proponer mejoras para hacer más accesible la página web del Ayuntamiento de Museros. Esto se llevará a cabo mediante el uso de nuevas tecnologías que contribuirán a la modernización de la administración local del municipio. Facilitará por tanto el desarrollo de los servicios y prestaciones ofertadas por el ayuntamiento a través de internet y además se producirá una mejora en la calidad del servicio.

Para conseguir estas mejoras nos marcamos como objetivos específicos analizar la normativa jurídica de la administración electrónica, analizar los servicios de información al ciudadano y la sede electrónica del Ayuntamiento de Museros, y proponer las mejoras a las carencias detectadas.

La realización de este proyecto también tiene como objetivo general contribuir a lograr una administración electrónica al servicio de los ciudadanos, así como lograr la igualdad en materia de administración electrónica entre todos los municipios del territorio español.

1.3. METODOLOGÍA Y PLAN DE TRABAJO

La metodología del presente proyecto se basa en realizar un análisis de los servicios ofertados en la página web del Ayuntamiento de Museros (<http://www.ajunt-museros.com>).

Primeramente realizaremos una búsqueda bibliográfica y legislativa para identificar el estado de la administración electrónica en España. Posteriormente realizaremos el análisis de la sede electrónica del ayuntamiento, identificando los trámites que se realizan on-line.

A raíz de este análisis, se trata de proponer, mediante un análisis previo de otras sedes electrónicas de administraciones públicas, publicaciones y artículos, la implantación de nuevos servicios o mejorar los servicios ya existentes. Con esto se pretende lograr una sede electrónica más eficaz y eficiente para satisfacer las necesidades de los ciudadanos de Museros.

1.4. JUSTIFICACIÓN ASIGNATURAS RELACIONADAS CON EL TFC

CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN

Realizamos un breve resumen sobre la situación actual, teniendo como base el objeto y objetivos de este trabajo.

IDA I Y II, Derecho Administrativo I y II, IDA/IB, El ciudadano y sus derechos; y Estructuras Políticas/ Administración Pública.

Las asignaturas mencionadas son la base para realizar el proyecto ya que definen los aspectos relacionados con los servicios de información ciudadana y administración electrónica, en el ámbito de las Administraciones Públicas.

CAPÍTULO 2: MARCO DE REFERENCIA

En este capítulo se explica en que consiste el gobierno electrónico, las tecnologías de la información y la comunicación y el marco legal en el que se encuentran, tanto en España como en la Unión Europea. Se expondrá el desarrollo de e-Government y el marco legal en el que se encuentra, con el fin de informar sobre los derechos que poseen los ciudadanos sobre la administración electrónica.

- *Estructuras políticas / administraciones públicas:* Evolución de las políticas públicas y la necesidad de un modelo participativo, debido a la cada vez mayor relevancia de la participación ciudadana.
- *Información y documentación administrativa I y II:* Nos permite desarrollar los conocimientos básicos sobre la gestión en las administraciones públicas, así como aprender las técnicas de gestión de los documentos administrativos, conocimientos sobre la documentación electrónica y administración electrónica, distinguiendo las directrices recomendadas por la UE, España y el Gobierno Valenciano.
- *Gestión administrativa I, II y III:* Aplicación de los métodos, técnicas y herramientas básicas de la gestión de servicios públicos en las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y los sistemas de información (SI) en las organizaciones públicas (OP).
- *Derecho Constitucional I y II:* Aplicación de las leyes tanto de la Constitución Española como el Derecho Internacional.
- *Derecho Administrativo I y II:* Estudio del procedimiento administrativo como límite a los privilegios de la administración y garantías en la posición del ciudadano. Teniendo como base, las funciones administrativas de servicio público.

- *Teoría Social I y II*: Evolución del comportamiento y valores de la sociedad en relación a los cambios en la administración pública y las nuevas tecnologías.
- *Ética en las organizaciones*: Solución de los problemas éticos con el fin de conseguir transparencia y privacidad de la información administrativa.
- *El ciudadano y sus derechos*: Derechos básicos del ciudadano ante la administración electrónica, principalmente datos de carácter personal.

CAPÍTULO 3: ANÁLISIS DE LA SEDE ELECTRÓNICA DEL AYUNTAMIENTO DE MUSEROS

En este capítulo empezaremos por situarnos en el contexto del municipio de Museros, explicando brevemente su situación geográfica, historia, volumen de población, industria e infraestructura y demás aspectos relevantes.

En otro ámbito analizaremos también los cambios realizados en la administración electrónica en materia de las administraciones públicas, en este caso los ayuntamientos.

Estudiaremos su evolución hasta llegar a la situación actual en la que se encuentran y la mejora que esto ha constituido mediante el análisis del conocimiento, uso y aceptación de los servicios y herramientas de la administración electrónica por parte de los ciudadanos.

Con este capítulo se pretende analizar la sede electrónica del Ayuntamiento de Museros con el fin de determinar qué servicios ofrece a los ciudadanos y así detectar las posibles carencias que pudiera tener con el fin de mejorar el servicio.

- *Información y documentación administrativa II*: Trata la gestión administrativa, la administración electrónica y la sociedad de la información.
- *Derecho autonómico y local*: Manifiesta los poderes de autogobierno de la Comunidad Valenciana, con sus competencias en relación con la legislación del Estado central y la Constitución Española.
- *Estructuras políticas / administraciones públicas*: Evolución de las políticas públicas y la necesidad de un modelo participativo, debido a la cada vez mayor relevancia de la participación ciudadana.

CAPÍTULO 4: PROPUESTA DE MEJORA

La propuesta de mejora se basa en el sistema de organización de la administración electrónica del Ayuntamiento de Museros.

Realizamos una búsqueda web por sedes electrónicas de otros municipios y ayuntamientos e incorporamos nuevos trámites o mejoras que sean de utilidad para el ciudadano.

También se basa en la mejora de los servicios ya ofertados en la web del Ayuntamiento de Museros, como la realización de trámites y gestiones con la Administración Pública íntegramente de manera on-line.

Esta implantación va a ser un valor añadido, no solo para el ciudadano, sino también para el propio organismo, puesto que van a poder recabar más información sobre estos, almacenar los datos de manera electrónica ahorrando los costes de almacenamiento y trabajando de una manera más eficaz y eficiente evitando el papeleo originado por instancias físicas y otro tipo de documentos. También gestionarán de una manera más ordenada los tiempos organizando citas de manera on-line.

- *Estadísticas I y II*: Cuantificación de los recursos para conocer la aceptación de las mejoras propuestas.
- *Gestión de calidad*: Implementación de políticas de gestión que permitan la mejora en las prestaciones recibidas a los ciudadanos.

CAPÍTULO 5: PRESUPUESTO ECONÓMICO PARA LA REALIZACIÓN DE LA PROPUESTA DE MEJORA

Para poder llevar a cabo la propuesta de mejora debemos desarrollar un presupuesto económico de la misma. Dividiremos el presupuesto en dos partes: el presupuesto económico en materia de recursos humanos y presupuesto económico en materia de mejora de software y hardware para el ayuntamiento. Las asignaturas relacionadas con este apartado corresponden a *Gestión Administrativa I, II y III*.

2. MARCO DE REFERENCIA

2.1. Estado de la cuestión

2.1.1. La Administración Electrónica

Es complicado encontrar una definición exacta para definir la Administración Electrónica ya que existen una gran cantidad de definiciones válidas. Sin embargo, existe unanimidad en cuanto la aceptación de la definición dada por la Comisión Europea de la UE en su comunicación “The Role of eGovernment for Europe’s Future” (Europa 2003):

“Administración Electrónica es el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en las Administraciones Públicas, combinado con cambios organizativos y nuevas aptitudes, con el fin de mejorar los servicios públicos y los procesos democráticos y reforzar el apoyo a las políticas públicas”.

Otra definición de suma importancia sería la formulada por Domingo Laborda, antiguo Director General de Modernización Administrativa del Ministerio de Administraciones Públicas:

“Es el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la Administración para que, combinadas con ciertos cambios organizativos y nuevas capacidades de los empleados públicos, mejoren la eficacia, la productividad, la agilidad y la comodidad en la prestación de servicios a los ciudadanos”.(López Tallón 2010)

Analizando estas definiciones encontramos, por un lado, los objetivos de la Administración Electrónica: (Universidad Complutense de Madrid 2012)

- Mejora de la eficacia, agilidad, productividad y comodidad en la prestación de los servicios públicos
- Mejora de los procesos democráticos
- Refuerzo del apoyo a las políticas públicas

Por otro, los medios disponibles para alcanzar estos objetivos:

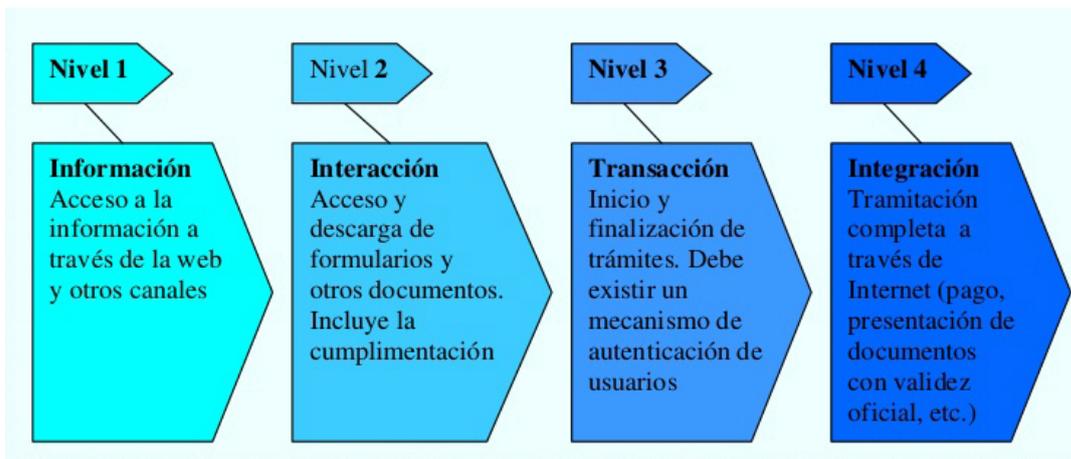
- Uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC)
- Cambios organizativos en la Administración
- Adquisición de nuevas aptitudes y capacidades de los empleados públicos

La implantación de la Administración Electrónica supone una transformación profunda de la Administración que conlleva un cambio en el modelo de prestación de servicios. Este cambio pasa por la modernización de su estructura organizativa y la revisión de los procesos administrativos con la utilización de las nuevas tecnologías.

Las Administraciones Públicas tienen un gran trabajo por delante para hacer realidad la Administración Electrónica, y que esta se encuentre integrada en la sociedad de una manera eficaz, accesible para todos los ciudadanos y en plenas condiciones de seguridad y privacidad.

A continuación mostramos los distintos grados de desarrollo de la Administración Electrónica:

Ilustración 1: Grados de desarrollo e-Administración



Fuente: Ministerio de Industria, Turismo y Comercio

La Administración Electrónica ofrece multitud de ventajas respecto al sistema tradicional gracias al uso de las nuevas tecnologías, tanto a los ciudadanos y empresas como a la propia Administración, así como su repercusión en la mejora de la economía.

✓ **Ventajas para el ciudadano/usuario:**

- Posibilidad de realizar cualquier trámite o gestión sin colas ni esperas, a cualquier hora del día y todos los días del año (atención 24x7). Además se puede realizar desde cualquier lugar con conexión a Internet y sin necesidad de desplazarse a los organismos oficiales.
- Acceso universal. Gracias a la gestión online la ubicación geográfica y proximidad de oficinas administrativas deja de ser un problema y favorece la integración de personas con problemas de movilidad y minusvalías.
- Gracias a las sedes y portales electrónicos estatales es posible el acceso permanente a la información de los organismos e instituciones del Estado.
- Los usuarios pueden consultar el estado de tramitación de su expediente en cualquier momento y desde cualquier lugar con conexión a Internet.

- Las TIC, al tratarse de un sistema informatizado, evita la pérdida de documentación (algo que sí sucede con los documentos en papel) y posibilita el acceso a los documentos mejorando la gestión documental.
- Mejora de la eficacia y la eficiencia al reducirse trámites innecesarios y eliminando la presentación de determinados documentos, evitando la duplicidad y disminuyendo así el tiempo de respuesta.
- La mejora de la accesibilidad y la agilidad fomenta la interacción del usuario con la Administración (quejas, sugerencias, buzón personal, etc.) aumenta, por tanto, la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios.
- La inclusión de las nuevas tecnologías y la implantación efectiva de la Administración Electrónica supone un impulso de la sociedad de la información que estimula la participación y aprendizaje del ciudadano (estímulos adicionales mediante bonificaciones económicas).
- Simplificación de los procedimientos e integración transparente de diferentes administraciones (soluciones de ventanilla única) reduciendo así las cargas administrativas y el volumen de la Administración.

✓ **Ventajas para la Administración:**

- Mejora en la atención y la transparencia en los servicios destinados a los usuarios, mejorando con ello la imagen de la Administración.
- Reducción de costes debido a la considerable reducción del consumo de papel, así como el espacio físico destinado al archivo de expedientes y documentos.
- Ahorro de tiempo y menos errores con la consiguiente mejora en la eficiencia y la productividad.
- Mayor satisfacción para los funcionarios ya que los contenidos interactivos y de nuevas tecnologías son más estimulantes. Además, al tratarse de un sistema mayormente automatizado, su carga de trabajo se puede derivar hacia otras actividades como el asesoramiento y soporte a los ciudadanos y empresas.
- Mejora permanente en los procesos ya que las TIC evolucionan constantemente y la Administración Pública debe estar actualizada a estos cambios continuos. Además la Administración deberá estar sometida a revisión periódica.
- La optimización de recursos humanos gracias a las TIC supondrá una mejor atención a los ciudadanos y por consiguiente una mejor imagen tanto de los funcionarios públicos como de la propia Administración.

✓ **Impacto en la economía:**

- Según estudios del World Economic Forum *“los países que más destacan en cuanto a aperturas y eficiencia del sector público y en preparación para la administración electrónica son también los primeros en cuanto a rendimiento económico y competitividad”*.
- Efecto locomotora: el gasto directo en TIC, así como la creación de plataformas y servicios electrónicos repercute en un aumento de la confianza por parte de los inversores privados y la ciudadanía y estimula su aprendizaje, fomentando la inclusión de ciudadanos y empresas.
- Impulso económico en regiones geográficamente desfavorecidas ya que gracias a las TIC pueden superar sus barreras de comunicación y acceso a núcleos urbanos más grandes (realización de trámites vía-online).
- Reducción de cargas para las empresas y administraciones, les reduce costes y aumenta su productividad gracias a la contratación electrónica, factura electrónica, modelos de cotización electrónicos en la seguridad social, etc. con su consiguiente reducción de consumo de papel, gasto en desplazamientos u otros gastos administrativos.

Sin embargo, aun siendo conscientes de las ventajas que aporta la Administración Electrónica, hay que asumir la existencia de barreras e inconvenientes generados por su implantación y que deberán ser subsanados para la plena integración de la Administración y los ciudadanos y empresas.

Inconvenientes y barreras de la Administración Electrónica: (Durán Ruiz 2009)

- ✗ Con la introducción de las TIC en las relaciones del ciudadano con la Administración, y su continua evolución, ciertos sectores de la población no disponen de las habilidades suficientes para integrarse en el nuevo sistema online (personas de edad avanzada) o carecen de medios para ello (personas con una situación económica precaria) y quedan excluidos del nuevo sistema. Este fenómeno se denomina brecha digital.
- ✗ La constante evolución de las nuevas tecnologías ha plagado de información, documentos, imágenes y contenidos audiovisuales el mundo de Internet así como la existencia de multitud de redes sociales en las que los usuarios comparten dichos contenidos. Se debe evitar que las TIC constituyan una vía de vulneración de derechos fundamentales como la imagen, la intimidad o la privacidad de los datos personales así como la desprotección colectivos especialmente vulnerables como son los menores, discapacitados o personas de edad avanzada.

- ✘ Internet es una red abierta, de libre acceso y con carácter global que representa riesgos en cuanto a la seguridad de las comunicaciones se refiere como puede ser la suplantación de identidad, la alteración las comunicaciones o la vulneración de la confidencialidad.
- ✘ Los medios electrónicos facilitan a las Administraciones Públicas el acceso, el uso y la recopilación de los datos personales de los administrados, proporcionando un perfil de la persona. Una mala utilización de estos datos supondría la vulneración de la intimidad de los afectados.
- ✘ Los partidos políticos, parlamentos, gobiernos y administración, pese a los medios disponibles gracias a las TIC, limitan la participación ciudadana a las elecciones periódicas y la selección de gobernantes. No amplían los canales de participación y recelan de los nuevos mecanismos por miedo a una pérdida o cesión de poder que pueda complicarles la toma de decisiones.
- ✘ En el caso de los partidos políticos, sus dirigentes temen que la ampliación de la participación, del pluralismo o la discusión interna les pueda debilitar por la imagen de desunión o división que puede producir y que podría perjudicarles electoralmente.
- ✘ Los dirigentes de los partidos políticos desconfían de las nuevas tecnologías ya que temen que una ampliación de la participación, el pluralismo y la discusión interna a través de las redes pueda debilitar la imagen del partido y perjudicarles electoralmente.
- ✘ Las Administraciones Públicas temen que una vez implementado el nuevo sistema de participación y gestión online, no se produzca una alta participación por parte de la ciudadanía que les permita justificar todos los recursos empleados para su puesta en marcha. Por tanto, los beneficios directos de la implementación de las TIC no están claros y provocan recelos a la hora de introducirlos decididamente.
- ✘ Los ayuntamientos están dispuestos a mejorar los canales de información y comunicación con los ciudadanos, sin embargo, la utilización de las TIC para la creación de nuevos canales de deliberación y participación ciudadana parece no entrar dentro de sus objetivos (salvo casos puntuales como Ayuntamientos a nivel local). Esta actuación contrasta con la demanda de la sociedad civil de un modelo de democracia más participativa.

- ✘ Existen muchas menos obligaciones internas por parte de los poderes públicos de proporcionar información pública y facilitar la participación ciudadana a través de medios electrónicos de las que ellos exigen en el ámbito privado con el fin de fomentar la transparencia económica y el buen gobierno corporativo. Esta afirmación se pone de manifiesto ya que la Administración no prevé sanciones por no prestar información por medios electrónicos.
- ✘ La gestión documental a través de medios electrónicos por parte de las Administraciones no es equiparable a la antigua gestión en papel, ya que no existen las mismas obligaciones de conservación de documentos e información electrónica. Prueba de ello es que la información que ponen a disposición del público en Internet puede desaparecer de un día a otro sin mayores explicaciones y consecuencias.
- ✘ Los objetivos de la administración electrónica, en cuanto a la transparencia y la participación no cuentan con un desarrollo real en el contenido de la ley, y no van mucho más allá de establecer algunos medios de acceso a la información pública a través de medios electrónicos como los boletines oficiales electrónicos, sedes electrónicas o los documentos y archivos electrónicos (arts. 10 a 12).
- ✘ El reconocimiento del derecho de acceso y uso de las TIC es distinto dependiendo de la Comunidad Autónoma, lo que genera desigualdades entre las mismas en las relaciones de sus ciudadanos con la e-Administración.
- ✘ Existe falta de iniciativa y liderazgo por parte de las Administraciones Públicas para llevar a cabo con determinación los cambios políticos y técnicos necesarios que exige la implantación de la e-administración.
- ✘ Escasez de recursos tecnológicos, técnicos y humanos para el desarrollo y mantenimiento de la e-administración que en muchos casos no pueden ser asumidos por las administraciones públicas.
- ✘ Muchas Administraciones Públicas, como los ayuntamientos de poblaciones pequeñas o rurales, no disponen de recursos tecnológicos, técnicos y humanos suficientes para el desarrollo y mantenimiento de la e-administración.
- ✘ Las administraciones públicas y los órganos administrativos, al estar expuestos al público general en Internet, tienen poco interés en compartir información y proyectos en el marco de la e-administración lo que dificulta su coordinación con otros entes administrativos.

- ✘ Falta de educación en materia de las TIC o de “alfabetización digital” en la sociedad, tanto para los ciudadanos como para los propios funcionarios de la Administración, que hace que la brecha digital siga siendo un gran problema y que genera desigualdades en la sociedad.

Para superar estas barreras o inconvenientes, la *Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos* establece, en su artículo 4, unos principios generales que establecen unas garantías tales como: (España 2007)

- a) ***El respeto al derecho a la protección de datos de carácter personal*** en los términos establecidos por la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de los Datos de Carácter Personal, en las demás leyes específicas que regulan el tratamiento de la información y en sus normas de desarrollo, así como a los derechos al honor y a la intimidad personal y familiar.
- b) ***Principio de igualdad*** con objeto de que en ningún caso el uso de medios electrónicos pueda implicar la existencia de restricciones o discriminaciones para los ciudadanos que se relacionen con las Administraciones Públicas por medios no electrónicos, tanto respecto al acceso a la prestación de servicios públicos como respecto a cualquier actuación o procedimiento administrativo sin perjuicio de las medidas dirigidas a incentivar la utilización de los medios electrónicos.
- c) ***Principio de accesibilidad a la información y a los servicios por medios electrónicos*** en los términos establecidos por la normativa vigente en esta materia, a través de sistemas que permitan obtenerlos de manera segura y comprensible, garantizando especialmente la accesibilidad universal y el diseño para todos de los soportes, canales y entornos con objeto de que todas las personas puedan ejercer sus derechos en igualdad de condiciones, incorporando las características necesarias para garantizar la accesibilidad de aquellos colectivos que lo requieran.
- d) ***Principio de legalidad*** en cuanto al mantenimiento de la integridad de las garantías jurídicas de los ciudadanos ante las Administraciones Públicas establecidas en la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- e) ***Principio de cooperación*** en la utilización de medios electrónicos por las Administraciones Públicas al objeto de garantizar tanto la interoperabilidad de los sistemas y soluciones adoptados por cada una de ellas como, en su caso, la prestación conjunta de servicios a los ciudadanos. En particular, se garantizará el reconocimiento mutuo de los documentos electrónicos y de los medios de identificación y autenticación que se ajusten a lo dispuesto en la presente Ley.

- f) **Principio de seguridad** en la implantación y utilización de los medios electrónicos por las Administraciones Públicas, en cuya virtud se exigirá al menos el mismo nivel de garantías y seguridad que se requiere para la utilización de medios no electrónicos en la actividad administrativa.
- g) **Principio de proporcionalidad** en cuya virtud sólo se exigirán las garantías y medidas de seguridad adecuadas a la naturaleza y circunstancias de los distintos trámites y actuaciones. Asimismo sólo se requerirán a los ciudadanos aquellos datos que sean estrictamente necesarios en atención a la finalidad para la que se soliciten.
- h) **Principio de responsabilidad y calidad en la veracidad y autenticidad** de las informaciones y servicios ofrecidos por las Administraciones Públicas a través de medios electrónicos.
- i) **Principio de neutralidad tecnológica y de adaptabilidad** al progreso de las técnicas y sistemas de comunicaciones electrónicas garantizando la independencia en la elección de las alternativas tecnológicas por los ciudadanos y por las Administraciones Públicas, así como la libertad de desarrollar e implantar los avances tecnológicos en un ámbito de libre mercado. A estos efectos las Administraciones Públicas utilizarán estándares abiertos así como, en su caso y de forma complementaria, estándares que sean de uso generalizado por los ciudadanos.
- j) **Principio de simplificación administrativa**, por el cual se reduzcan de manera sustancial los tiempos y plazos de los procedimientos administrativos, logrando una mayor eficacia y eficiencia en la actividad administrativa.
- k) **Principio de transparencia y publicidad** del procedimiento, por el cual el uso de medios electrónicos debe facilitar la máxima difusión, publicidad y transparencia de las actuaciones administrativas.

Asimismo, esta ley establece unos *derechos de los ciudadanos en sus relaciones con las administraciones públicas por medios electrónicos* en su artículo 6:

1. **Se reconoce a los ciudadanos el derecho a relacionarse con las Administraciones Públicas utilizando medios electrónicos** para el ejercicio de los derechos previstos en el artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, así como para obtener informaciones, realizar consultas y alegaciones, formular solicitudes, manifestar consentimiento, entablar pretensiones, efectuar pagos, realizar transacciones y oponerse a las resoluciones y actos administrativos.

2. Además, los ciudadanos tienen en relación con la utilización de los medios electrónicos en la actividad administrativa, y en los términos previstos en la presente Ley, los siguientes derechos:
- a) A elegir, entre aquellos que en cada momento se encuentren disponibles, el canal a través del cual relacionarse por medios electrónicos con las Administraciones Públicas.
 - b) A no aportar los datos y documentos que obren en poder de las Administraciones Públicas, las cuales utilizarán medios electrónicos para recabar dicha información siempre que, en el caso de datos de carácter personal, se cuente con el consentimiento de los interesados en los términos establecidos por la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal, o una norma con rango de Ley así lo determine, salvo que existan restricciones conforme a la normativa de aplicación a los datos y documentos recabados. El citado consentimiento podrá emitirse y recabarse por medios electrónicos.
 - c) A la igualdad en el acceso electrónico a los servicios de las Administraciones Públicas.
 - d) A conocer por medios electrónicos el estado de tramitación de los procedimientos en los que sean interesados, salvo en los supuestos en que la normativa de aplicación establezca restricciones al acceso a la información sobre aquéllos.
 - e) A obtener copias electrónicas de los documentos electrónicos que formen parte de procedimientos en los que tengan la condición de interesado.
 - f) A la conservación en formato electrónico por las Administraciones Públicas de los documentos electrónicos que formen parte de un expediente.
 - g) A obtener los medios de identificación electrónica necesarios, pudiendo las personas físicas utilizar en todo caso los sistemas de firma electrónica del Documento Nacional de Identidad para cualquier trámite electrónico con cualquier Administración Pública.
 - h) A la utilización de otros sistemas de firma electrónica admitidos en el ámbito de las Administraciones Públicas.
 - i) A la garantía de la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.
 - j) A la calidad de los servicios públicos prestados por medios electrónicos.

- k) A elegir las aplicaciones o sistemas para relacionarse con las Administraciones Públicas siempre y cuando utilicen estándares abiertos o, en su caso, aquellos otros que sean de uso generalizado por los ciudadanos.
3. En particular, en los procedimientos relativos al acceso a una actividad de servicios y su ejercicio, **los ciudadanos tienen derecho a la realización de la tramitación a través de una ventanilla única, por vía electrónica y a distancia, y a la obtención de la siguiente información a través de medios electrónicos**, que deberá ser clara e inequívoca:
- a) Los requisitos aplicables a los prestadores establecidos en territorio español, en especial los relativos a los procedimientos y trámites necesarios para acceder a las actividades de servicio y para su ejercicio.
 - b) Los datos de las autoridades competentes en las materias relacionadas con las actividades de servicios, así como los datos de las asociaciones y organizaciones distintas de las autoridades competentes a las que los prestadores o destinatarios puedan dirigirse para obtener asistencia o ayuda.
 - c) Los medios y condiciones de acceso a los registros y bases de datos públicos relativos a prestadores de actividades de servicios.
 - d) Las vías de reclamación y recurso en caso de litigio entre las autoridades competentes y el prestador o el destinatario, o entre un prestador y un destinatario, o entre prestadores.

2.1.2. Retos y Oportunidades

En cuanto a los retos a llevar a cabo por parte de la Administración General del Estado en materia de Administración Electrónica durante los próximos años, encontramos los citados en el “Plan Estratégico de Mejora de la Administración y del Servicio Público” dentro del Plan Mejora 2012-2015 de la Dirección General de Modernización Administrativa, Procedimientos e Impulso de la Administración Electrónica. Dichos retos son los siguientes: (España 2012)

- Racionalización de infraestructuras y servicios tecnológicos de la Administración General del Estado: su objetivo es crear un modelo más rentable, homogéneo y cohesionado que obtenga el máximo aprovechamiento de los recursos existentes y sustituya al modelo actual de “islas tecnológicas”. Consiste en un modelo híbrido en el que las competencias sectoriales permanecen en los departamentos y las de carácter común son transferidas y centralizadas en la Unidad administrativa que mejor pueda dar dicho servicio.

- Avanzar en la consecución de una Administración sin papeles: el objetivo es el apagón del papel en la Administración General de Estado, reduciendo costes en el uso de este medio y avanzando en el desarrollo de tecnologías alternativas para la Administración, así como formando a los empleados públicos de los conocimientos y habilidades necesarias para su utilización.
- Diseñar servicios electrónicos centrados en las necesidades del ciudadano: su objetivo es poner al ciudadano como eje central de los servicios públicos mediante servicios diseñados por él, y contando con su colaboración en el desarrollo de los mismos.
- Promoción del mercado interior mediante el uso de las TIC: el objetivo es la creación de servicios transfronterizos en el seno de la Unión Europea para crear y gestionar empresas, estudiar, trabajar, residir, recibir atención sanitaria y jubilarse en cualquier país de la Unión.
- Contribuir a la eficiencia energética: su objetivo es conseguir una Administración Pública ecológica mediante la utilización de las TIC así como el establecimiento de medidas específicas en los Centros de Proceso de Datos de la AGE.
- Implantar Políticas globales de compras: el objetivo es llevar a la Administración General del Estado a la posición de cliente único en las relaciones con sus proveedores mediante el uso de las TIC. Esta nueva posición dotaría a la Administración de mayores capacidades de negociación consiguiendo reducciones en los precios y evitaría la fragmentación actual en la que cada Organismo negocia de manera unilateral.
- Simplificar los procedimientos administrativos y reducir las cargas administrativas: su objetivo es el de aligerar, en la medida de lo posible, el procedimiento administrativo de forma que se racionalicen los trámites que los componen y se reduzcan plazos y procesos.
- Simplificar documentalmente los procedimientos administrativos que afectan a la ciudadanía: su objetivo es hacer efectivo el derecho del ciudadano a no aportar documentación que ya obre en poder de la Administración, utilizando la administración electrónica como forma operativa de actuación, reduciendo así los costes de tramitación tanto de pago de tasas como a la propia Administración.

- Fomentar la transparencia de todas las actuaciones de la Administración: su objetivo es dar a conocer aspectos relativos a la gestión de los responsables públicos con el fin de garantizar la responsabilidad de sus gestiones y mantener la confianza de los ciudadanos.
- Incrementar el uso de los servicios públicos electrónicos por ciudadanos y empresas: el objetivo principal es fomentar la utilización de los servicios públicos electrónicos que la Administración pone a disposición de los ciudadanos y empresas como medida de ahorro y calidad en el trámite.
- Garantizar a los ciudadanos el derecho de relacionarse con la Administración a través de medios electrónicos: tiene como objetivo cumplir con el mandato de la Ley 11/2007, de Acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, desarrollando la norma reguladora del Defensor del Usuario de la Administración Electrónica así como apoyando a la integración social reduciendo la brecha digital.
- Definir un nuevo marco estructural y dinámico de cooperación interadministrativa: basado en la colaboración de todas las partes y la regulación del marco estructural de relación, así como promover los modelos de colaboración 2.0.
- Avanzar en la Administración Electrónica innovadora: mediante la aplicación de nuevas tendencias en el mundo de las TIC para la mejora continua de servicios y obteniendo grandes ahorros, mejorando su eficacia y eficiencia y adaptándose a los cambios y las demandas de la sociedad.

La Administración Valenciana, dentro de la estrategia de “Millora de la Administració 2014-2016”, propone 10 grandes objetivos a conseguir durante el 2015: (Comunidad Valenciana 2014)

- 1) Modernizar la estructura organizativa de la Administración General del Estado.
- 2) La reforma del procedimiento administrativo.
- 3) Racionalizar las infraestructuras TIC y los servicios electrónicos de la AGE.
- 4) Fomentar el emprendimiento a través del uso de los medios electrónicos.
- 5) Avanzar hacia una Administración sin papeles.
- 6) Reducir las cargas Administrativas en los procedimientos y servicios públicos.
- 7) Mejorar la calidad y la eficiencia de las normas.
- 8) Potenciar el gobierno abierto y la transparencia administrativa.
- 9) Incrementar el uso de los servicios públicos electrónicos para ciudadanos y empresas.
- 10) Impulsar la reutilización de la información.

Esta nueva planificación también incluye unas líneas de actuación que van a reforzarse y mantenerse para conseguir:

- Avanzar en el desarrollo e implantación de la Administración Electrónica como herramienta clave y fundamental en la reforma y modernización de la Administración Valenciana, básica para mejorar el acceso y tratamiento de la información.
- Profundizar en la descentralización de los servicios con el fin de hacerlos más accesibles a la ciudadanía y mejorar la eficiencia de los procesos administrativos, desarrollando los planes de simplificación y reducción de cargas administrativas.
- Conseguir la implantación de instrumentos de mejora de la calidad de los servicios públicos que están pendientes de su desarrollo, como son los sistemas de certificación de calidad en los servicios públicos e instrumentos que mejoren el conocimiento de las necesidades y expectativas ciudadanas y su nivel de satisfacción con los servicios públicos.
- Facilitar el acceso a la Administración potenciando la accesibilidad vía web, mejorando las vías de participación ciudadana y eliminando las barreras existentes, tanto arquitectónicas como educativas.
- Desarrollar sistemas de evaluación del ejercicio y reconocimiento profesional de la personal al servicio de la Generalitat y mejorar en el entorno y sus condiciones laborales.

Además, cita una lista de oportunidades alentadora para que la puesta en marcha de esta nueva estrategia se mantenga y mejore en el futuro:

- Renovación generacional dentro de la propia Administración, con su consiguiente mejora en las aptitudes de los funcionarios.
- Avance y mejora de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones.
- Directrices claras de la Comisión Europea y la Administración General del Estado que impulsan y refuerzan la innovación y modernización de la Administración.
- Buen marco estratégico de actuación europeo y estatal.
- Mayor y mejor acceso y utilización de las nuevas tecnologías por parte de la ciudadanía.

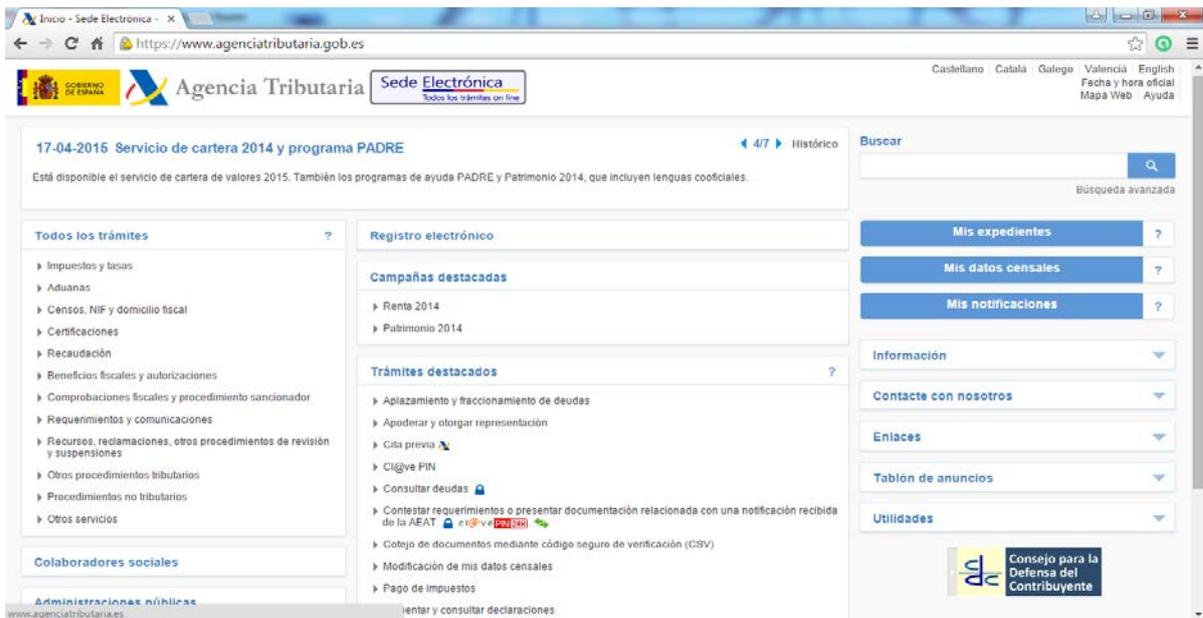
- La situación de crisis evita el acomodamiento y despierta e impulsa la creatividad.
- Mayor concienciación de ciudadanos, empresas y sociedad en general por la sostenibilidad y eficiencia en la utilización de los recursos públicos.

2.2. Marco jurídico vigente

2.2.1. Sede Electrónica

La sede electrónica es aquella dirección electrónica disponible para los ciudadanos a través de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones cuya titularidad, gestión y administración corresponde a una Administración Pública (España 2009).

Ilustración 2: Sede electrónica



Fuente: <https://www.agenciatributaria.gob.es/>

Las Sedes Electrónicas tienen su origen en el derecho de los ciudadanos a comunicarse con la Administración por medios electrónicos según el artículo 6.1 de la Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.

Todas las actuaciones, procedimientos y servicios que requieran la autenticación de la Administración Pública o de la ciudadanía por medios electrónicos, se realizarán a través de las sedes electrónicas.

Los órganos de la Administración General del Estado y los organismos públicos vinculados o dependientes crean sus propias sedes electrónicas para atender a la ciudadanía, de acuerdo con los siguientes requisitos:

- Mediante orden del Ministro o resolución del titular del organismo que deberá publicarse en el Boletín Oficial del Estado con el siguiente contenido mínimo:
 - a) Ámbito de aplicación de la sede.
 - b) Identificación de la dirección electrónica de referencia de la sede.
 - c) Identificación del titular y de los órganos encargados de la gestión y de los servicios de la misma.
 - d) Identificación de los canales de acceso a los servicios disponibles y de los teléfonos y oficinas físicas que también prestan dichos servicios.
 - e) Existencia de medios para la formulación de quejas y sugerencias.
 - f) Cualquier otra circunstancia conveniente para la correcta identificación de la sede y su fiabilidad.

- Toda sede electrónica dispondrá del siguiente contenido mínimo:
 - a) Identificación de la sede, su órgano u órganos titulares y los responsables de su gestión y servicios ofrecidos en la misma.
 - b) Información para su utilización incluyendo el mapa de la sede electrónica, con especificación en su estructura de navegación y secciones disponibles, así como la relativa a la propiedad intelectual.
 - c) Servicios de asesoramiento electrónico.
 - d) Sistemas de verificación de los certificados de la sede.
 - e) Relación de sistemas de firma electrónica admitidos o utilizados en la sede.
 - f) Normas de creación del registro electrónico accesibles desde la sede (DNle).
 - g) Información relativa a la protección de datos de carácter personal, incluyendo el enlace a la Agencia Española de Protección de Datos.

- Las sedes electrónicas pondrán a disposición de los ciudadanos los siguientes servicios:
 - a) Relación de los servicios disponibles en la sede.
 - b) Carta de servicios y carta de servicios electrónicos
 - c) Enlace para la formulación de quejas y sugerencias ante los órganos competentes.
 - d) Acceso del ciudadano al estado de tramitación de su expediente.
 - e) Publicación de diarios y boletines oficiales así como la publicación de actos y comunicaciones en tablón de anuncios si es necesario, indicando su carácter sustitutivo o complementario de la publicación electrónica.
 - f) Verificación de los sellos electrónicos de los órganos u organismos que abarque la sede.
 - g) Comprobación de la autenticidad e integridad de los documentos de la sede.
 - h) Indicación de la fecha y hora oficial.

- Las sedes electrónicas cuyo titular tenga competencia en territorios de cooficialidad lingüística posibilitará el acceso a la sede y sus servicios en ambas lenguas, como en el caso de la Comunidad Valenciana, en castellano y valenciano.

Se podrán crear una o varias sedes derivadas de una sede electrónica. Estas subsedes estarán accesibles desde la dirección electrónica de la sede principal, y deberán cumplir los mismos requisitos que las sedes principales, excepto en lo que se refiere a la publicación de su orden de creación, que se realizará en la sede principal. No será necesario que las subsedes recojan la información y los servicios que ya figuren en la sede principal de la que derivan.

Además se podrán crear sedes compartidas en los siguientes casos:

- Mediante orden del Ministro de la Presidencia a propuesta de los Ministros interesados, en el caso de que afecte a varios departamentos ministeriales.
- Mediante un convenio de colaboración cuando afecte a organismos públicos o intervengan Administraciones autonómicas y locales. Dichos convenios deberán publicarse en el Boletín Oficial del Estado.
- Los órganos u organismos públicos titulares de las sedes compartidas responderán por sus contenidos propios y, solidariamente, por los contenidos que sean comunes.

El establecimiento de una sede electrónica conlleva la responsabilidad del titular respecto de la veracidad, integridad y actualización de sus servicios, información y contenidos. Sin embargo, el titular de la sede no será responsable de dichos términos si se trata de un enlace o vínculo que corresponda a otro órgano o Administración Pública. En todo caso, la sede establecerá los medios para que el ciudadano conozca en todo momento si la información o servicio al que accede corresponde a la propia sede o se trata de un enlace a terceros.

En materia de responsabilidad de las sedes electrónicas cobra especial importancia su identificación y la seguridad de sus comunicaciones:

- Las direcciones electrónicas de la Administración General del Estado y sus organismos públicos que tengan la condición de sedes electrónicas deberán hacerlo constar de forma visible e inequívoca.

- La sede electrónica dispondrá del enlace a su publicación en el Boletín Oficial del Estado en lo que se refiere a su instrumento de creación.

El Ministerio de la Presidencia gestionará un punto de acceso general, que servirá de directorio para las sedes electrónicas de la Administración General del Estado y de sus organismos públicos. En este directorio se publicarán las sedes con expresión de su denominación, ámbito de aplicación, el titular y su dirección electrónica. Este punto de acceso general posee las siguientes características y funciones:

- Facilitará el acceso de los ciudadanos a los servicios, procedimientos e informaciones de la Administración General del Estado y sus organismos públicos, así como a otras Administraciones Públicas mediante la celebración de convenios.
- Su acceso permite al ciudadano localizar e identificar de forma fácil e intuitiva la información y los servicios a los que desean acceder.
- Su gestión contará con la participación de todos los Ministerios y los organismos públicos dotados de independencia para garantizar su completa y exacta incorporación de información y accesos publicados.
- Podrá incluir servicios adicionales, así como la distribución de la información sobre el acceso electrónico a los servicios para ser utilizadas por las propias Administraciones, departamentos y el sector privado.

2.2.2. Firma Electrónica

En las relaciones del ciudadano con la Administración Pública es necesaria la existencia de sistemas de identificación y autenticación electrónica. Esta identificación electrónica debe permitir verificar la identidad de una persona que no se halle presente, como sucede en tramitación electrónica.

Podríamos basarnos en la identificación física, como sistemas basados en medición de retina o a través del genoma, pero esta identificación no sería operativa debido al coste de implantación y obtención de dichos parámetros. Por tanto, vamos a proceder a explicar la legislación en esta materia con los medios disponibles a día de hoy, la llamada firma electrónica (Europa 2009, 2003).

- La firma electrónica es el conjunto de datos electrónicos asociados a otros que sirven como medio de identificación del firmante.

- La firma electrónica avanzada permite identificar al firmante así como detectar los posibles cambios anteriores de los datos firmados y que es creada por medios que el firmante puede mantener bajo su control.
- La firma electrónica reconocida es la firma electrónica avanzada basada en un certificado reconocido y generada mediante un dispositivo seguro de creación de firma. Este tipo de firma tendrá el mismo valor que la firma manuscrita para los datos consignados en forma electrónica.

Las Administraciones Públicas admitirán estos sistemas de firma electrónica, que garantizan la identificación de los participantes así como la integridad y autenticidad de los documentos electrónicos.

Los ciudadanos podrán utilizar los siguientes sistemas de firma electrónica:

- a) Los incorporados al Documento Nacional de Identidad (DNI-e).
- b) Sistemas de firma electrónica avanzada admitidos, como los basados en el certificado electrónico reconocido. La relación de estos sistemas será pública y accesible e incluirá la información de los medios de identificación utilizados, las características de los certificados admitidos, los prestadores que los expiden y las especificaciones de la firma electrónica de los mismos.
- c) Otros sistemas de firma electrónica, como la aportación de datos personales conocidos por ambas partes o la utilización de claves mediante un registro previo como usuario. Las Administraciones Públicas determinarán los supuestos y condiciones de utilización de estos sistemas teniendo en cuenta los intereses y datos afectados. Asimismo deberán garantizar la integridad y la compatibilidad de los documentos concernidos.

Las Administraciones Públicas podrán utilizar los siguientes sistemas para su identificación electrónica y la autenticación de los documentos electrónicos generados:

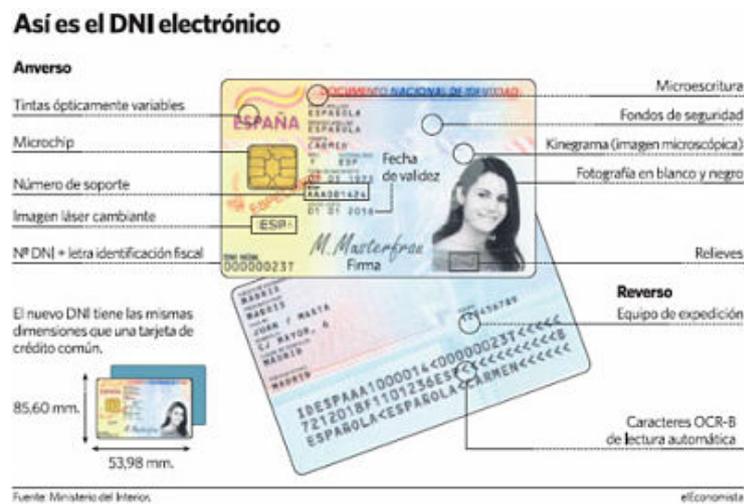
- a) Sistemas de firma electrónica que permitan la identificación de la sede y el establecimiento de conexiones seguras, como los basados en la utilización de certificados de dispositivo seguro.
- b) Sistemas de firma electrónica válidos para la actuación administrativa automatizada.
- c) Firma electrónica del funcionariado público.

d) Intercambio electrónico de datos en entornos cerrados de comunicación.

2.2.3. DNI electrónico o DNI-e

Debido al avance de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones el Estado renovó su antiguo Documento Nacional de Identidad y lo sustituyó por otro documento especial llamado DNI electrónico en 2006 (España 2005).

Ilustración 3: DNI electrónico



Fuente: <http://techlosofy.com/wp-content/uploads/2009/09/como-es-el-dni-electronico-partes-tarjeta-fisica.jpg>

El DNIe responde a la nueva necesidad de otorgar una identidad digital personal a los ciudadanos para su uso en la nueva Sociedad de la Información y en los trámites con la Administración por medios electrónicos. Sus características son las siguientes:

- El DNIe acredita la identidad y los datos personales de su titular, así como la nacionalidad española.
- Acredita la identidad en las transacciones telemáticas permitiendo firmar todo tipo de documentos electrónicos. Usando un dispositivo seguro de creación de firma tendrá efectos equivalentes a los de la firma manuscrita.
- Fomenta la confianza en las transacciones electrónicas.

- Fomenta la interoperabilidad con los proyectos europeos de identificación digital.
- Es aceptado por todas las Administraciones públicas y Entidades de Derecho Públicas vinculadas o dependientes.
- Su firma electrónica permite proteger la información enviada a través de medios telemáticos.
- Su periodo de validez es de:
 - a) Dos años, en edades inferiores a 5 años de edad
 - b) Cinco años, en edades comprendidas entre los 5 y 30 años de edad
 - c) Diez años, en edades comprendidas entre los 30 y 70 años de edad
 - d) Permanente a partir de los 70 años de edad
 - e) La validez de los certificados contenidos en el chip del DNIE tienen una vigencia de treinta meses.

El DNI electrónico ofrece una serie de ventajas en la relaciones entre ciudadanos, ciudadano-Administración y los ciudadanos con las empresas:

- En las relaciones entre ciudadanos:
 - a) Garantiza la identidad del ciudadano así como la integridad del contenido de la información enviada.
 - b) Posibilita la consulta de datos de carácter personal, acceso a los servicios públicos y privados así como la realización de trámites.
 - c) Proporciona la máxima seguridad y confidencialidad en Internet.
 - d) Da acceso a la gestión de los derechos de autor.
- En las relaciones con las Administraciones Públicas:
 - a) La Administración General del Estado empleará sistemas que garanticen la compatibilidad de los instrumentos de firma electrónica incluidos en el documento nacional de identidad electrónico.
 - b) La Administración General del Estado será el principal proveedor de servicios que se podrán utilizar con el DNIE.
- En las relaciones con las empresas:
 - a) Las empresas desarrollarán diferentes servicios electrónicos que dinamicen sus relaciones con los clientes basados en la identificación y firma electrónica, en condiciones de máxima seguridad.
 - b) El DNI electrónico se convierte en una herramienta fundamental en las relaciones del sector empresarial y comercial.

Para la utilización del DNI electrónico se requiere la utilización de un lector de tarjetas inteligentes que cumpla con el estándar ISO-7816.

Ilustración 4: Lector de tarjetas inteligentes



Fuente: http://www.dnielectronico.es/PortalDNIe/recursos/img/lector_usb.jpg

2.2.4. Protección de datos personales

La protección de los datos de carácter personal cobra especial importancia en las relaciones de los ciudadanos con la Administración por vía electrónica, ya que la sociedad actual, la llamada Sociedad de la Información, puede suponer una gran amenaza por la facilidad de transmisión de la información y de datos personales sin la autorización del titular, lo cual supondría la vulneración de estos derechos.

La Ley Orgánica 15/1999 y su consiguiente desarrollo en el Real Decreto 1720/2007 velan por la seguridad y protección de los datos personales (España 2007-a, 1999):

- La Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal tiene por objeto garantizar y proteger los derechos fundamentales como el honor, la intimidad y privacidad y las libertades públicas en el ámbito del tratamiento de los datos personales.
- Establece la regulación sobre el tratamiento de datos de carácter personal:
 - a) Derechos de los ciudadanos sobre sus datos personales.
 - b) Obligaciones para aquellos que los crean y los tratan.
- Se regulan derechos como el derecho a la información en la fase de recogida de datos personales, el consentimiento para su tratamiento y el derecho a la rectificación o cancelación de los mismos.

- Los datos protegidos abarcan todo tipo de ficheros, tanto informáticos como en papel. Sin embargo hay excepciones que se quedan al margen de esta ley como son los ficheros creados por personas físicas para su uso exclusivamente personal o en casos de investigación del terrorismo o formas de delincuencia organizada.
- Existe una categoría de datos especialmente protegidos como puede la ideología política, origen racial, religión y salud que gozan de un nivel de protección reforzado.

En cuanto a la seguridad en materia de datos y ficheros electrónicos cabe destacar las medidas de seguridad cuando estos son automatizados, como sucede en la mayoría de los trámites con la e-Administración:

- El responsable del fichero o tratamiento de los datos deberá elaborar un documento de seguridad que recoja las medidas técnicas y organizativas de acuerdo con la legislación de seguridad y que será de obligado cumplimiento por parte del personal administrativo.
- Estas medidas dependen directamente de la naturaleza de los datos creados y tratados y se agrupan en tres niveles de seguridad:
 - a) Medidas de nivel básico, que se aplican a todos los ficheros y datos de carácter personal.
 - b) Medidas de nivel medio que se aplican a los datos que permiten la elaboración del perfil de la personalidad del sujeto. Son datos relacionados sobre sanciones administrativas y penales, información sobre solvencia y crédito, datos financieros y de gestión tributaria, Seguridad Social y mutuas.
 - c) Medidas de nivel alto, que se aplican a los datos especialmente protegidos, datos recogidos sin consentimiento (policiales) y datos sobre violencia de género.

2.2.5. Expediente electrónico

El expediente electrónico es un concepto clave de la Administración Electrónica que se desarrolla en el artículo 32 de la ya citada Ley 11/2007 que lo define como:

- El conjunto de documentos electrónicos correspondientes a un procedimiento administrativo.

- El foliado de los expedientes electrónicos se llevará a cabo mediante un índice electrónico firmado por la Administración un órgano competente. Se garantizará por tanto la integridad del mismo y su posterior recuperación cuando sea conveniente.

2.2.6. Archivo electrónico de documentos

Todos los datos y archivos electrónicos en poder de la Administración podrán ser archivados y almacenados para su posterior consulta o utilización. El archivo electrónico supone un gran avance respecto al sistema tradicional (documentos en papel) ya que se ahorran costes de almacenamiento y promueve una economía más sostenible. El artículo 31 de la LAECSP define las características del archivo electrónico de documentos:

- Podrán almacenarse por medios electrónicos todos los documentos utilizados en las actuaciones administrativas.
- Los documentos electrónicos que contengan actos administrativos que afecten a derechos o interés de los ciudadanos deberán almacenarse en soportes de esta naturaleza, en el mismo formato que se originó o en otro que asegure la identidad e integridad de la información y su futura reproducción.
- Se posibilitará el traslado de datos a otros formatos o soportes que garanticen el acceso desde las aplicaciones pertinentes.
- Los medios o soportes almacenadores de documentos contarán con medidas de seguridad para preservar la integridad, autenticidad, confidencialidad, calidad, protección y conservación de los documentos almacenados.
- Se asegurará la identificación de los usuarios y el control de acceso a los archivos electrónicos así como el cumplimiento de las garantías establecidas en la Ley de Protección de Datos Personales.

3. ANÁLISIS DE LA SEDE ELECTRÓNICA DEL AYUNTAMIENTO DE MUSEROS

3.1. Contexto del municipio

Museros es un municipio de la Comunidad Valenciana que pertenece a la provincia de Valencia, en la comarca de l’Horta Nord. Está situado al norte de la provincia de Valencia, a unos 10 kilómetros de la ciudad de Valencia, a unos 53 kilómetros de Castellón de la Plana y a unos 109 kilómetros de Teruel, las ciudades más cercanas.

Ilustración 5: Escudo del municipio de Museros



Fuente: <http://www.ayunt-museros.com/>

El municipio de Museros es limítrofe con los municipios de Massamagrell y Massalfassar al norte, al sur con Albalat del Sorells, al este con Albuixech y al oeste con Moncada y Náquera siendo l’Horta Nord una comarca con gran densidad de municipios.

Ilustración 6: Mapa del núcleo urbano de Museros



Fuente: <https://www.google.es/maps>

El origen de la actual localidad es islámico siendo conquistada la torre de Museros por Jaime I en 1235. Tras la conquista fue donada a la Orden de Santiago que le concedió carta puebla a fuero de Valencia en 1279. Posteriormente, en 1553 la orden de San Jaime otorgó una nueva carta puebla si bien se reservó para si el castillo, los hornos y la iglesia. (Moreno Moreno, 1980).

La economía del municipio se basa fundamentalmente en el sector servicios, que ocupa a un 52% de la población. Otro sector importante es el de la industria que ocupa a un 28% de la población y en su polígono industrial "*El Torrubero*" alberga industria alimentaria, metalurgia, construcción de maquinaria, la madera y el papel. El resto de la población activa se ocupa en los sectores la construcción (14%) y la agricultura (6,2%). Sus tierras son regadas por la Acequia de Moncada y además cuenta con ganadería vacuna, porcina y granjas avícolas.

En cuanto al patrimonio histórico del municipio encontramos la Masía de San Onofre, un antiguo convento dominico fundado en 1471 y que tuvo un importante papel durante la Guerra de la Independencia Española ya que fue el baluarte desde el que los vecinos se defendieron de los ataques de las tropas del general Suchet. También encontramos la ermita de San Roque, una edificación muy sencilla concebida según el modelo de las iglesias "de Conquista" fundada en 1542 y de estilo barroco.

Del patrimonio cultural cabe destacar la casa jardín de Teodoro Llorente, situada en la plaza homónima, era el lugar de descanso del famoso poeta y en ella se guardan diversos documentos del escritor.

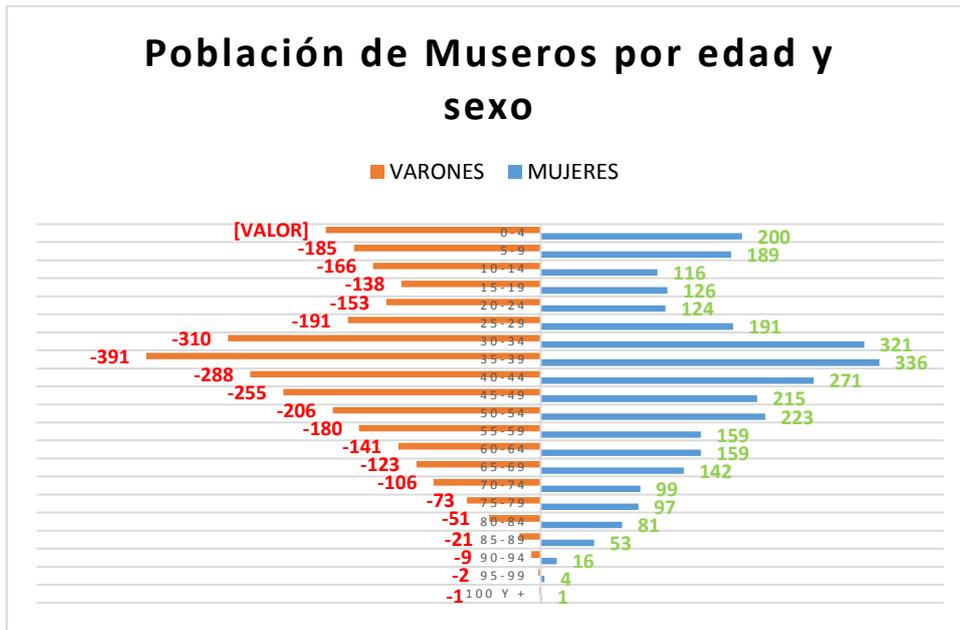
Según los datos Obtenidos del INE a día 1 de enero de 2014, la fecha más reciente disponible, Museros cuenta con 6.326 habitantes y una superficie de 12,45km² lo que supone una densidad de población de 508,11 h/km². Si comparamos esta densidad de población con la de la provincia de Valencia que se sitúa en 238,33 o con la de España que se sitúa en 92,4 podemos afirmar que el municipio de Museros tiene una gran densidad de población y estamos ante un municipio sumamente poblado. (Instituto Nacional de Estadística 2015).

Como se observa en la siguiente pirámide de población de Museros, presenta forma de bulbo en su mayoría y podríamos hablar de una población regresiva con tendencia al envejecimiento. Sin embargo, en la última década se ha producido un incremento en la tasa de natalidad del municipio, de ahí que se observe una base más amplia que rompe con la forma de bulbo de la pirámide de población. Podríamos afirmar entonces que la población del municipio sigue aumentando, como mínimo, al ritmo de los últimos 5 años.

Haciendo referencia a los grupos de edades encontramos un gran número de habitantes en la franja de población adulta comprendida entre los 25 y 55 años.

Cabe destacar también que el segundo grupo más numeroso se encuentra en la base de la pirámide, en la franja de población que comprende desde el nacimiento hasta los 9 años de edad.

Gráfica 1: Población de Museros por edad y sexo

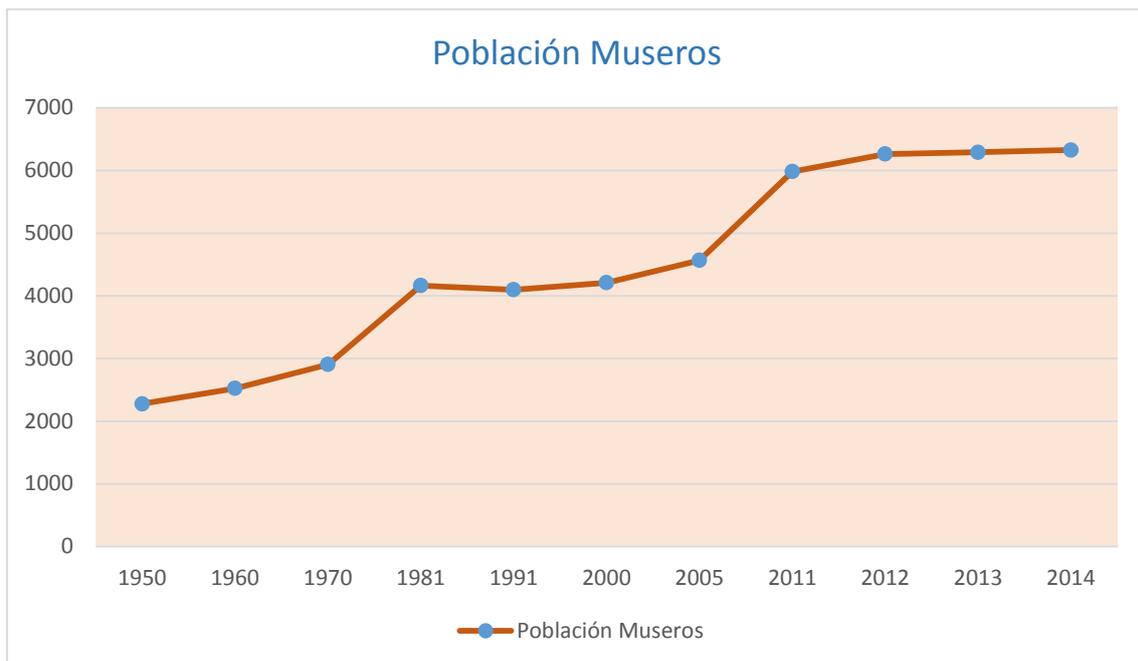


Fuente: Elaboración propia a partir del INE

Analizando la estructura por sexo, se aprecia un equilibrio entre mujeres y hombres, donde las mujeres representan 49,38% un de la población total frente a un 50,62% que representan los hombres.

Observando la siguiente gráfica se puede apreciar que en las dos últimas décadas el municipio ha aumentado en unos 2200 habitantes, lo que supone un gran incremento en el volumen de población del municipio.

Gráfica 2: Evolución de la población de Museros



Fuente: Elaboración propia a partir del INE

Según la Ley 7/1985, de 2 de abril, de bases de régimen local, en su título primero, artículo 1 expone que los municipios son entidades básicas de la organización territorial del Estado y cauces inmediatos de participación ciudadana en los asuntos públicos, que institucionalizan y gestionan con autonomía a los intereses propios de las correspondientes colectividades.

Por otra parte, la citada ley hace mención en su artículo 11 a que el municipio tiene personalidad jurídica propia y plena capacidad para el cumplimiento de sus fines. En su artículo 19 expone que el Gobierno y la Administración Municipal corresponden al Ayuntamiento, integrado por el Alcalde y los Concejales.

Finalmente, cabe resaltar de esta ley que, en el artículo 106.1 muestra que las entidades locales tendrán autonomía para establecer y exigir tributos de acuerdo con lo previsto en la legislación del Estado reguladora de las Haciendas Locales y en las leyes que dicten las Comunidades Autónomas en los supuestos expresamente previstos en ella.

Una vez destacados los puntos más relevantes de la ley de Bases de Régimen Local que hacen referencia al municipio, pasamos a analizar dichos artículos con el Ayuntamiento de Museros.

El Ayuntamiento de Museros, también conocido como “Casa de la Vila”, es el recinto donde tienen lugar todos los trámites administrativos y burocráticos relacionados con el municipio. Está caracterizado por recibir gran número de visitas por parte de los vecinos todos los días del año. También se realizan iniciativas municipales que intentarán satisfacer la vida cotidiana de sus habitantes así como fomentar la participación de los mismos con la administración.

A día de hoy, los medios que posee el Ayuntamiento de Museros para comunicarse con los ciudadanos son los tradicionales bandos y ordenanzas municipales, el portal web y la oficina municipal de atención al ciudadano. Tanto el portal web como la oficina de atención al ciudadano serán objeto de análisis posterior.

3.2. Análisis sede electrónica

A continuación procederemos a realizar un análisis de las Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades relativas al municipio de Museros, es decir, un análisis DAFO. Gracias a este análisis podremos identificar las causas de la escasa implantación de la e-administración en el municipio, así como los puntos fuertes y oportunidades existentes para su posible implementación futura con la previsión de las posibles amenazas que puedan existir.

En dicho análisis tendremos en cuenta que las debilidades y las fortalezas dependen directamente del servicio que ofrece el ayuntamiento y que por lo tanto se trata de factores internos de la organización. A su vez, las amenazas y las oportunidades son factores externos a la organización y no dependen de la misma, sino del entorno.

Tabla 1: Análisis DAFO

	PUNTOS FUERTES	PUNTOS DÉBILES
ORIGEN INTERNO	<p>FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificación de la sede, dirección, teléfono/fax y formulario de contacto. ✓ Existe la posibilidad de acceder a la sede en valenciano. ✓ Consulta de las sesiones plenarias a través de la web. ✓ Existencia de una Oficina de Atención Tributaria (OTAM). ✓ Enlace directo con la Agencia Valenciana de Salud. ✓ Tablón de anuncios actualizado. ✓ Existencia de un mapa web y del directorio municipal del Ayuntamiento. 	<p>DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> ✗ Inexistencia de una Oficina Virtual de Atención al Ciudadano operativa (OMAC). ✗ Manual de procedimientos y carta de servicios inexistente. ✗ Sede electrónica mal estructurada. ✗ Mala usabilidad de la sede, poco intuitiva y accesible ✗ En muchos apartados la información no está actualizada. ✗ No recoge todos los programas y eventos que se celebran en el municipio.
ORIGEN EXTERNO	<p>OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ La ciudadanía demanda una mayor calidad en la gestión. ✓ Existencia de subvenciones por parte del Estado y la Unión Europea. ✓ Legislación reforzada y actualizada para la implantación de la e-administración. ✓ TIC suficientes para hacer efectiva dicha implantación. 	<p>AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ✗ Contexto de crisis económica. ✗ Falta de conocimientos y medios técnicos en materia de las TIC en la población. ✗ Brecha digital en la población.

Fuente: Elaboración propia

Respecto a las Debilidades encontramos:

- Inexistencia de una Oficina Virtual de Atención al Ciudadano operativa (OMAC): la Oficina Virtual del Ayuntamiento de Museros no está implementada y por lo tanto no está operativa para la tramitación electrónica íntegra de los servicios que ofrece al ciudadano. La única vía de comunicación directa con la Administración es una dirección de correo electrónico asociada al Ayuntamiento (omac@ajunt-museros.com).
- Manual de procedimientos y carta de servicios inexistentes: una de las principales estrategias a seguir sería redactar un manual de procedimientos para reglamentar la actuación del funcionario en cada puesto de trabajo, logrando de esta manera una atención uniforme y de calidad. Además cada departamento debería contar con una carta de servicios disponibles para que el ciudadano pueda identificar claramente cuáles son los objetivos del mismo, los servicios que presta y los que prestará en un futuro.
- Sede electrónica mal estructurada: la sede electrónica está mal estructurada, ya que recoge la información por concejalías lo cual supone un mal criterio de estructuración. Esto es debido a que se mezclan normativas, programaciones y enlaces que confunden al usuario a la hora de encontrar la información que necesita. Hablamos por tanto de que la sede tiene una mala usabilidad que la hace poco intuitiva y accesible al ciudadano.
- Baja actualización: durante la navegación por la sede, encontramos que muchos apartados no disponen de información o la información disponible no está actualizada, con lo cual no es de utilidad para el ciudadano. Además la sede no recoge todos los programas y eventos que realiza el municipio lo que produce desinformación ciudadana y lejanía con el administrado.

Respecto a las Fortalezas encontramos:

- Identificación de la sede, dirección, teléfono/fax y formulario de contacto: en la web observamos claramente en su página de inicio la identificación del ayuntamiento (sin copyright) así como su dirección física y su teléfono/fax. También existe un apartado llamado “Contacto” donde ponernos en contacto con el Ayuntamiento.
- Consulta de las sesiones plenarias a través de la web: podemos escuchar las distintas sesiones plenarias a través de archivos de audio que se pueden descargar en la página del ayuntamiento en su apartado de “Sesiones Plenarias”.

- Existencia de una Oficina de Atención Tributaria (OTAM): a través de ella podemos realizar distintos trámites electrónicos con el ayuntamiento, como la domiciliación de recibos o la consulta del calendario fiscal del municipio.
- Enlace directo con la Agencia Valenciana de Salud: en la página de inicio existe un enlace directo con la Conselleria de Sanitat a través del cual podemos pedir cita médica en el centro de salud del municipio de manera electrónica.
- Tablón de anuncios actualizado: contiene noticias relacionadas con la actualidad del municipio ya sea la publicación de resoluciones de becas (Dipu et Beca 2015), información sobre procesos de selección de personal del ayuntamiento o la divulgación de eventos culturales y festejos en el municipio.
- Existencia de un mapa web y del directorio municipal del Ayuntamiento: el mapa web desglosa las distintas las distintas secciones de la sede electrónica, lo cual es de gran ayuda para el usuario puesto que se trata de una web con mala usabilidad y poco intuitiva. Además es posible consultar el directorio municipal del Ayuntamiento que informa al ciudadano sobre dónde dirigirse en caso de una futura visita física al mismo.

El objetivo a seguir es el mantenimiento de dichas fortalezas así como hacer frente a las posibles carencias que se presenten mediante estudios que permitan anticiparse a ellas, con el consiguiente mantenimiento de la calidad en el servicio público.

Respecto a las Amenazas encontramos:

- Contexto de crisis económica: la situación actual de crisis en la que nos encontramos dificulta enormemente la labor de los ayuntamientos en la implantación efectiva de la Administración Electrónica, ya que disponen de menos recursos para la adquisición de los medios necesarios para ello así como para ofrecer formación a la ciudadanía en materia de las TIC.
- Falta de conocimientos y medios técnicos en materia de las TIC que provoca la llamada brecha digital: existe una falta de formación de la sociedad en materia de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones, sobre todo en los colectivos de edad avanzada. Asimismo, existen ciertos sectores de la población con escasos recursos económicos y por lo tanto no disponen de los medios electrónicos necesarios para poder acceder a los servicios públicos ofertados por vía electrónica. Ambos casos provocan la denominada brecha digital, que el Estado deberá minimizar con cursos formativos y subvenciones para la adquisición de equipos y dispositivos así como la implantación de puntos de acceso público a Internet.

La corrección de estas amenazas requiere de actuaciones a niveles provinciales o incluso estatales. La única estrategia posible es que la organización lo ponga en conocimiento de las autoridades pertinentes para que se conviertan en nuevos objetivos a conseguir.

Respecto a las Oportunidades encontramos:

- La ciudadanía demanda una mayor calidad en la gestión: en el contexto de crisis actual, los ciudadanos son cada vez más exigentes con los servicios públicos financiados con sus impuestos. Este aspecto es muy positivo ya que dichas demandas impulsan a la Administración a ofrecer mayor calidad en los servicios que prestan a la ciudadanía.
- Existencia de subvenciones por parte del Estado y la Unión Europea: el Estado ha puesto en marcha planes estratégicos para la implantación de la Administración Electrónica tales como el Plan Avanza y Plan Avanza2 entre otros, financiados con fondos europeos.
- Legislación reforzada y actualizada para la implantación de la Administración Electrónica: existencia de leyes que refuerzan la puesta en marcha de la e-administración y que ofrecen plenas garantías a los ciudadanos en sus relaciones electrónicas con la Administración.
- TIC suficientes para la implantación de la Administración Electrónica: la mayoría de los equipos necesarios para la implantación de la e-administración ya están disponibles en los Ayuntamientos, y la adquisición de los equipos no presentes y necesarios no supondría un gran desembolso económico.

Los Ayuntamientos deben explotar al máximo las oportunidades dentro de sus posibilidades.

Este análisis DAFO es de gran ayuda para los gestores públicos para fijar estrategias y objetivos ya que disponen de gran cantidad de información interna y externa que les permite analizar cuál es la mejor opción en la toma de decisiones.

Además deben apoyarse en sus funcionarios expertos y hacerlos partícipes a la hora de fijar estrategias y objetivos ya que fomentará su implicación y participación en la consecución de los mismos, consiguiendo un clima de trabajo más favorable y gratificante.

El Ayuntamiento de Museros dispone de manera electrónica de la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Museros (<http://www.ayunt-museros.com/>) y de sus subsedes, la Oficina Tributaria del Ayuntamiento de Museros (OTAM, <http://www.museros.es/>) y la Oficina Virtual del Ayuntamiento de Museros (OMAC, <https://museros.sede.dival.es/opencms/opencms/portal/index.jsp>).

El análisis se centrará en los contenidos de la sede principal y las subsedes OTAM y OMAC, los cuales analizaremos bajo la perspectiva de tres grandes áreas de análisis:

- **Tramitación electrónica:** en este apartado se analizarán los trámites electrónicos disponibles en las sedes y si dichos trámites son realizables íntegramente vía online o, por el contrario, el usuario debe acudir físicamente al Ayuntamiento para realizarlos.
- **Servicios municipales:** en esta sección se analizará la información puesta a disposición de los ciudadanos de manera electrónica sobre los servicios públicos ofertados por el Ayuntamiento de Museros.
- **Eventos del municipio y actualidad:** se analizará la información proporcionada en la web acerca de las actividades culturales y deportivas realizadas en el municipio, así como las relacionadas con las fiestas patronales, festejos taurinos, ferias y otros eventos de interés.

3.2.1. Tramitación Electrónica

Primeramente analizaremos los trámites electrónicos disponibles en la sede electrónica y determinaremos su grado de desarrollo.

3.2.1.1. Oficina Tributaria del Ayuntamiento de Museros (OTAM)

La Oficina Tributaria del Ayuntamiento de Museros permite al usuario realizar las gestiones tributarias más habituales, que detallaremos a continuación, además del pago de impuestos de manera on-line.

Ilustración 7: Oficina Tributaria del Ayuntamiento de Museros - Portada



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

A través de su Oficina Virtual Tributaria podemos acceder a los distintos trámites ofrecidos divididos en:

- Trámites sin certificado: gestiones disponibles sin necesidad de identificación mediante certificado digital.
 - a) Consulta de cargos en cuenta de recibos en voluntaria: el usuario podrá obtener información detallada sobre los recibos domiciliados en su cuenta introduciendo el identificador fiscal del titular (NIF) y el identificador del recibo (VALOR).
 - b) Consulta del detalle de parcelas de IBI Rústica: el usuario podrá obtener información detallada de las parcelas incluidas en un valor de Impuesto de Bienes e Inmuebles Rústico. Deberá introducir los mismos datos que en el apartado anterior.

Ilustración 8: Oficina Tributaria del Ayuntamiento de Museros - Trámites sin certificado

The image displays two screenshots of the OTAM (Oficina Tributaria del Ayuntamiento de Museros) website. The top screenshot shows the 'Consulta de los datos en cargo en cuenta de un recibo en voluntaria' page. The page features the OTAM logo, a breadcrumb trail, and a 'Salir' button. The main content area contains a text block explaining the consultation and a form with input fields for 'NIF:' and 'VALOR:', followed by an 'ACEPTAR' button. The bottom screenshot shows the 'Consulta del detalle de parcelas de IBI Rústica' page, which has a similar layout with a different title and text.

Fuente: <https://seguero.gtt.es/NoCert/aplicacion.asp>

- Trámites con certificado digital: gestiones en la que el usuario necesita tener instalado en su ordenador un certificado digital emitido por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (FNMT) o la Autoritat de Certificació de la Comunitat Valenciana (ACCV).
 - a) Recibos pendientes: recibos del usuario que están pendientes de cobro por parte de la administración. Dispone de dos maneras de pago, tanto la impresión del recibo y su pago físico en una entidad bancaria como la posibilidad de realizar el pago de manera on-line.
 - b) Recibos pagados: consulta de los recibos ya abonados a la administración y la posibilidad de imprimirlos.

- c) Recibos anulados: recibos anulados por parte de la administración o el usuario.
- d) Bienes: bienes que posee el usuario que son susceptibles de generar tasas u otros tributos a favor de la administración.
- e) Expedientes: sección donde la oficina gestiona los expedientes de impagos por parte del usuario.
- f) Domiciliaciones: en ella aparecen detallados los recibos domiciliados por parte del usuario con la oficina tributaria.
- g) Ver/Modificar los datos del contribuyente: permite modificar los datos del usuario tales como el domicilio, número de teléfono o el correo electrónico.

Ilustración 9: Oficina Tributaria del Ayuntamiento de Museros - Trámites con certificado digital FNMT o ACCV



Fuente: <https://seguero.gtt.es/NoCert/aplicacion.asp>

Según la información proporcionada por el Ayuntamiento de Museros, la Oficina Tributaria del Ayuntamiento de Museros (OTAM) lleva alrededor de tres meses activa y su uso prácticamente inexistente. Esto es debido a la poca publicidad y promoción de la misma, sumado a la poca formación de la mayoría de la población sobre el uso de los sistemas de certificado digital y su desconfianza hacia la tramitación electrónica.

3.2.1.2. Oficina Virtual del Ayuntamiento de Museros (OMAC)

La Oficina Virtual del Ayuntamiento de Museros es una web creada de manera sistemática por la Diputación de Valencia para los Ayuntamientos de la provincia, para su posterior uso y desarrollo por parte de los mismos.

En el caso de Museros, observamos que la web no está implementada y por lo tanto no está operativa para ofrecer sus servicios a los ciudadanos del municipio.

Los ciudadanos de Museros no pueden realizar trámite alguno a través de esta sede y nos remite en todo su catálogo disponible a la tramitación los mismos por vía presencial.

La única vía de comunicación directa con la Administración es una dirección de correo electrónico asociada al Ayuntamiento (omac@ajunt-museros.com).

Como conclusión, observamos que su utilidad para el ciudadano se reduce a la posible descarga de instancias a aportar por vía física en el ayuntamiento para la resolución de los trámites disponibles en la misma.

Ilustración 10: Oficina Virtual del Ayuntamiento de Museros - Trámites



Fuente:

<https://museros.sede.dival.es/opencms/opencms/portal/index.jsp?opcion=portada>

3.2.1.3. Cita previa con la Agencia Valenciana de Salud (Conselleria de Sanitat)

En la página de inicio del Ayuntamiento de Museros existe un enlace titulado “Cita previa” que nos dirige directamente a la Agencia Valenciana de Salud perteneciente a la Conselleria de Sanitat de la Generalitat Valenciana.

Ilustración 11: Enlace con la Agencia Valenciana de Salud



Fuente: <http://www.ajunt-museros.com/>

Si pinchamos en dicho enlace accederemos a la web de la Conselleria de Sanitat, concretamente a la sección de solicitud de cita previa por internet.

Introduciendo nuestro número SIP y fecha de nacimiento podremos solicitar cita previa en el centro de salud del municipio. Este enlace es de gran utilidad y nos permite realizar dicho trámite sin tener que desplazarnos físicamente al Centro de Salud de Museros, sobre todo para las personas de movilidad reducida y de avanzada edad.

3.2.2. Servicios Municipales

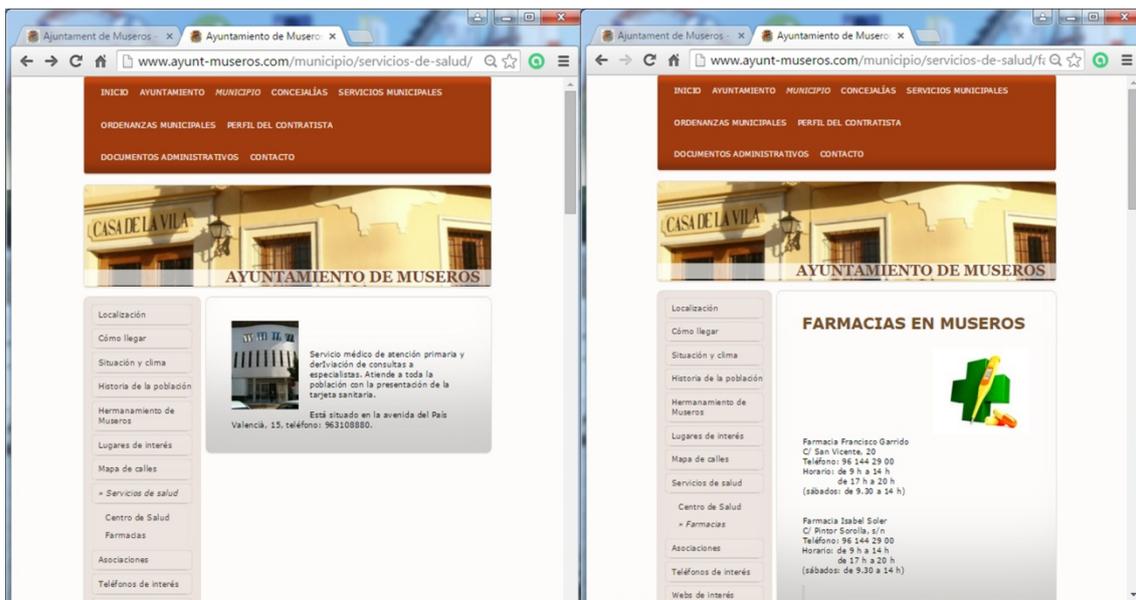
A continuación analizaremos la información que el Ayuntamiento de Museros ofrece en su sede electrónica a los ciudadanos del municipio en materia de servicios públicos.

3.2.2.1. Servicios de Salud

Además de la posibilidad de realizar la cita previa mediante el enlace que hemos analizado, la web del Ayuntamiento de Museros dispone de otro apartado relativo a los servicios de salud dentro de la pestaña “Municipio”. Encontramos dos apartados:

- a) Centro de salud: se trata de una breve explicación del Centro de Salud Municipal, su localización y teléfono de contacto.
- b) Farmacias: indica la localización de las dos farmacias existentes en el municipio, sus titulares, horario de apertura y teléfono de contacto.

Ilustración 12: Servicios de salud



Fuente: <http://www.ayunt-museros.com/municipio/servicios-de-salud/> y <http://www.ayunt-museros.com/municipio/servicios-de-salud/farmacias/>

3.2.2.2. Educación, Cultura y Turismo

En la Casa de Cultura de Museros se llevan a cabo diferentes cursos y actividades para los ciudadanos tales como teatro, exposiciones, cine, literatura, música y conferencias. Dispone de un amplio salón de actos así como distintas estancias para la impartición de cursos, ensayos y talleres. La web, en el apartado “Casa de Cultura” cita una breve descripción de la misma, su localización, horario de atención y teléfono de contacto.

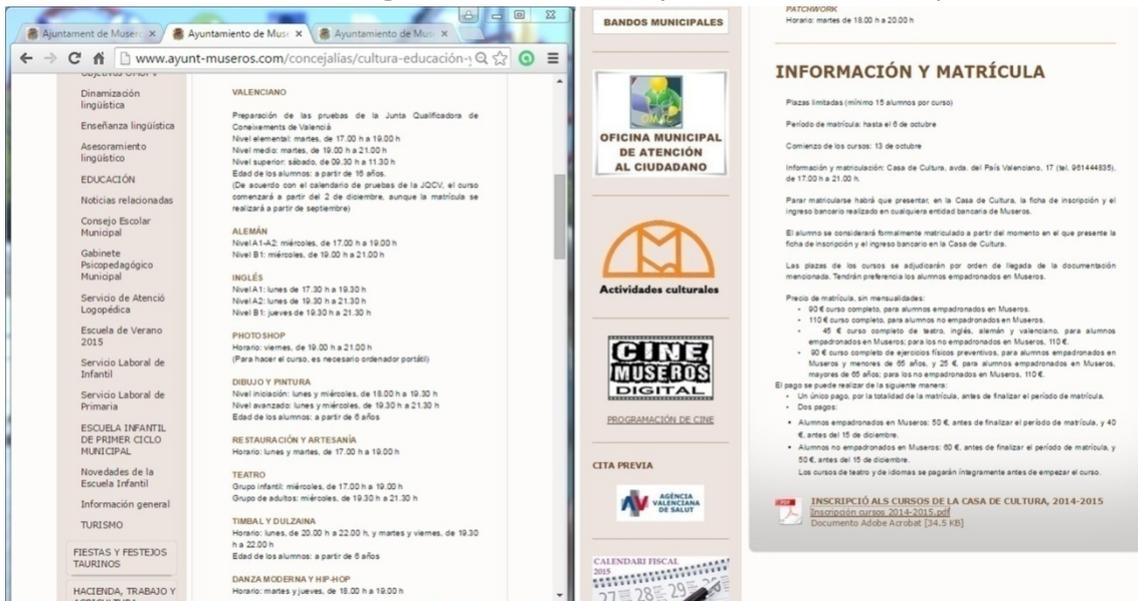
Ilustración 13: Casa de Cultura de Museros



Fuente: <http://www.ayunt-museros.com/concejal%3%ADas/cultura-educaci%3%B3n-y-turismo/casa-de-cultura/>

- Programación de cursos: existen una gran variedad de cursos a disposición de los ciudadanos, tanto de idiomas, artísticos (danza, música) y deportivos. En esta sección se informa sobre sus horarios, periodo de matrícula e información sobre el pago de los mismos. Además se adjunta en pdf un formulario de inscripción. Estos cursos se imparten en la Casa de Cultura de Museros, como así indica en el formulario de inscripción.

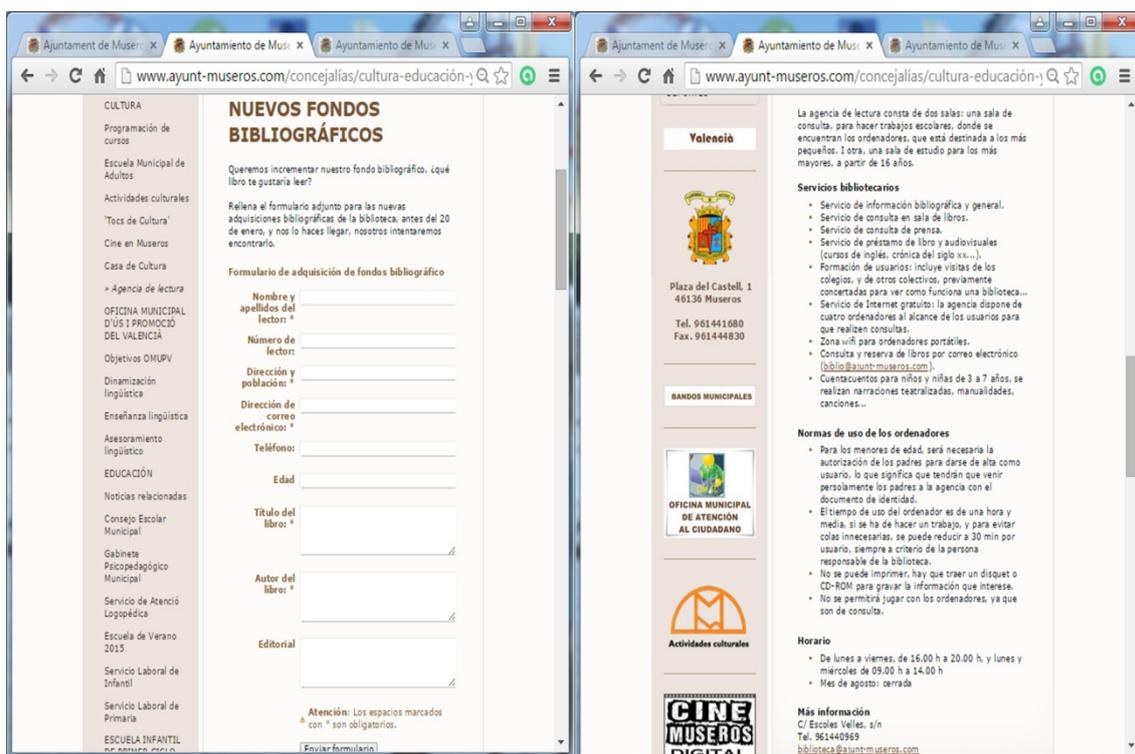
Ilustración 14: Programación de cursos y formulario de inscripción



Fuente: <http://www.ayunt-museros.com/concejal%3%ADas/cultura-educaci%3%B3n-y-turismo/proqramaci%3%B3n-de-cursos/>

- Escuela Municipal de Adultos: en este apartado aparece la información relativa a la impartición de cursos dirigidos a mayores de 18 años con la realización de actividades que mejoren la capacidad de leer y escribir, cultura general, valenciano a nivel oral y ejercicios de prevención de la memoria. Se indica el horario de los mismos así como información relativa a la matrícula y su precio de inscripción. En contra del apartado anterior, no figura ningún formulario de inscripción para su descarga.
- Agencia de lectura: recoge información sobre la Biblioteca Municipal, los servicios que presta y el equipamiento disponible para los ciudadanos en la misma. También encontramos información sobre las normas de uso de los ordenadores, su horario de atención al público, localización, teléfono de contacto y correo electrónico (biblioteca@ajunt-museros.com). Otro apartado importante es la posibilidad de realizar propuestas a través de la web para la adquisición de nuevos fondos bibliográficos rellenando un breve cuestionario.

Ilustración 15: Agencia de Lectura



Fuente: <http://www.ayunt-museros.com/concejal%3ADas/cultura-educaci%3%B3n-y-turismo/agencia-de-lectura/>

- Servicio de Atención Logopédica: ofrecido por el gabinete psicopedagógico municipal que se encarga de prevenir, detectar y evaluar los problemas relacionados con el lenguaje y la comunicación de los ciudadanos. Encontramos información sobre el servicio, periodo de impartición y duración de las sesiones así como el precio del mismo y la forma de pago. También aparece información sobre su teléfono de contacto y solicitud de inscripción al servicio en formato pdf.
- Escuela de Verano 2015: incluye horarios de la escuela así como los destinatarios del curso, periodo y lugar de inscripción, documentación a aportar, precio y formulario de inscripción disponible en pdf para su descarga.

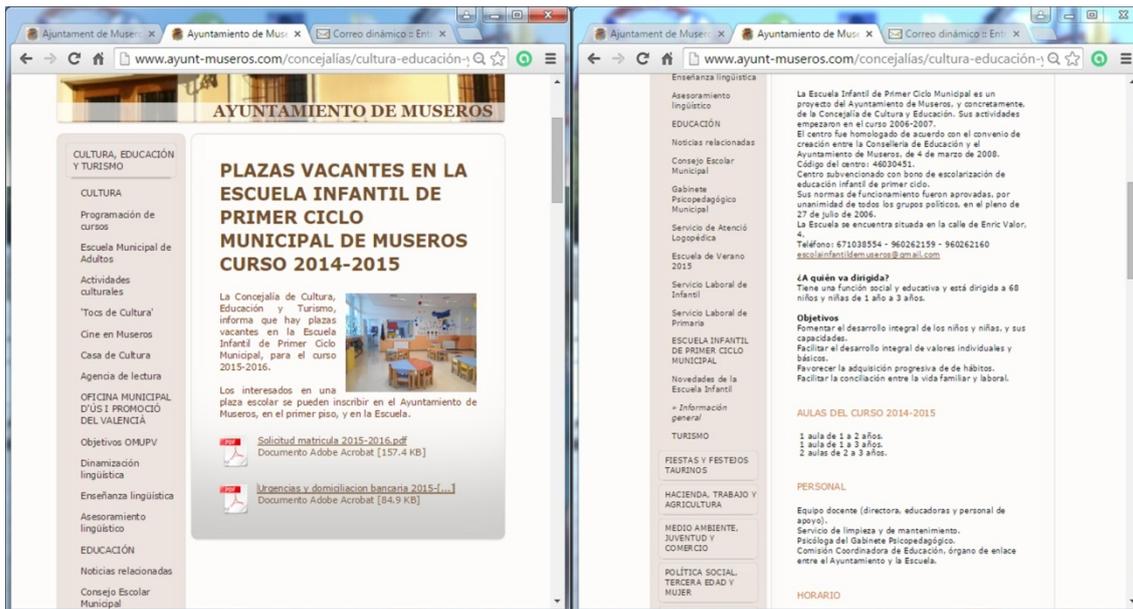
Ilustración 16: Escuela de Verano 2015



Fuente: <http://www.ayunt-museros.com/concejalias/cultura-educación-y-turismo/escuela-de-verano-2015/>

- Escuela Infantil del Primer Ciclo Municipal: en ella aparece la descripción de la escuela (localización, teléfono de contacto y e-mail), un pase de diapositivas con imágenes de la escuela y las aulas e informa sobre el personal laboral así como sus destinatarios y objetivos de formación. Presenta también su horario lectivo y extraordinario, servicios de comedor escolar, información sobre las tarifas y formas de pago y las normas de funcionamiento y salud. Es posible descargar la solicitud de matrícula, calendario escolar y la autorización para urgencias médicas y domiciliación bancaria en formato pdf.

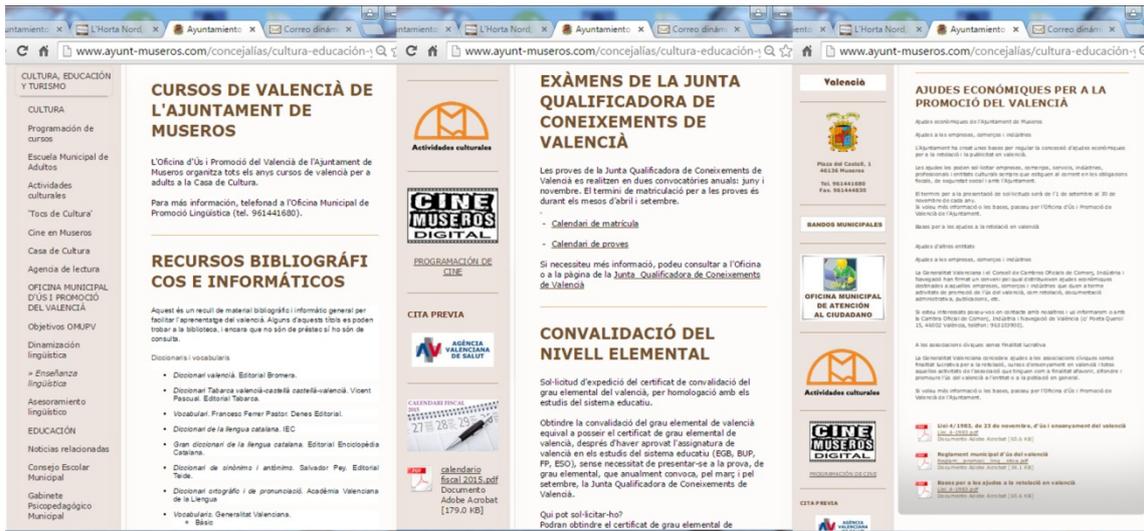
Ilustración 17: Escuela Infantil de Primer Ciclo Municipal



Fuente: <http://www.ayunt-museros.com/concejal%3%ADas/cultura-educaci%3%B3n-y-turismo/informaci%3%B3n-general/>

- Servicio Laboral de Infantil y de Primaria: el Ayuntamiento pone a disposición de los ciudadanos un servicio de cuidado de los niños fuera del horario escolar en los centros educativos. En este apartado figuran los requisitos de admisión, fecha de comienzo, horario, lugar de inscripción y precio. También figuran los formularios de solicitud del servicio y domiciliación bancaria en formato pdf.
- Oficina Municipal d'Ús i Promoció del Valencià: en esta sección encontramos información relativa a la oficina y sus objetivos, teléfono de contacto, impartición de cursos, información sobre material bibliográfico, calendario de matrícula y pruebas de nivel de la Junta Qualificadora de Coneixements de Valencià y solicitud en pdf para la convalidación del nivel elemental de valenciano. También información sobre el asesoramiento lingüístico disponible, derechos y ayudas económicas por la promoción del valenciano en comercios (con sus respectivas leyes y reglamentos y bases descargables en formato pdf) y enlace a otras webs de interés en la materia.

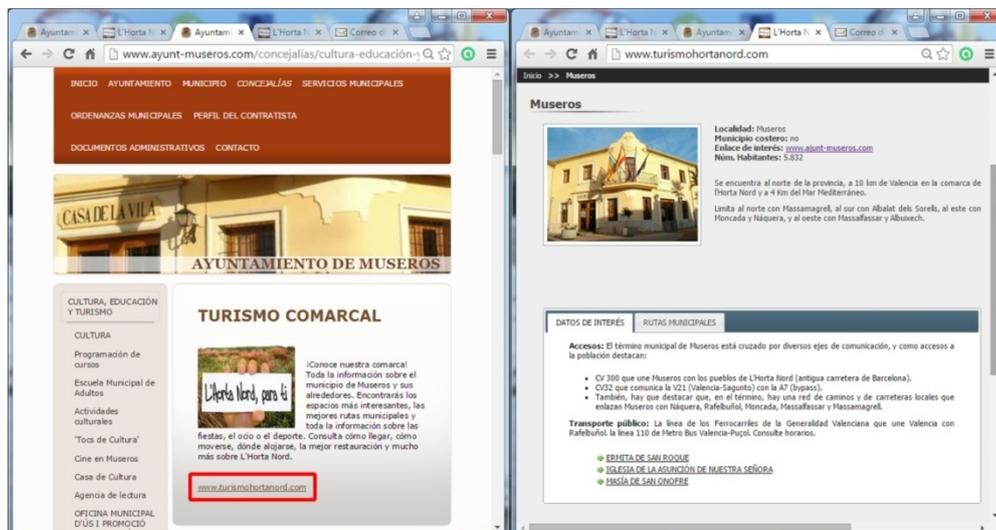
Ilustración 18: Oficina Municipal d'Ús i Promoció del Valencià



Fuente: <http://www.ayunt-museros.com/concejal%3ADas/cultura-educaci%3%B3n-y-turismo/asesoramiento-ling%3BC%3ADstico/> y <http://www.ayunt-museros.com/concejal%3ADas/cultura-educaci%3%B3n-y-turismo/ense%3%B1anza-ling%3BC%3ADstica/>

■ Turismo Comarcal: en esta sección observamos que no existe ninguna oficina de turismo virtual en el municipio y se nos dirige directamente a otro enlace que nos dará toda la información que podamos necesitar (www.turismohortanord.com). Pero una vez accedemos al mismo observamos que se trata de una página con poco desarrollo que apenas aporta información sobre el municipio y los lugares destacados del mismo.

Ilustración 19: Turismo Comarcal

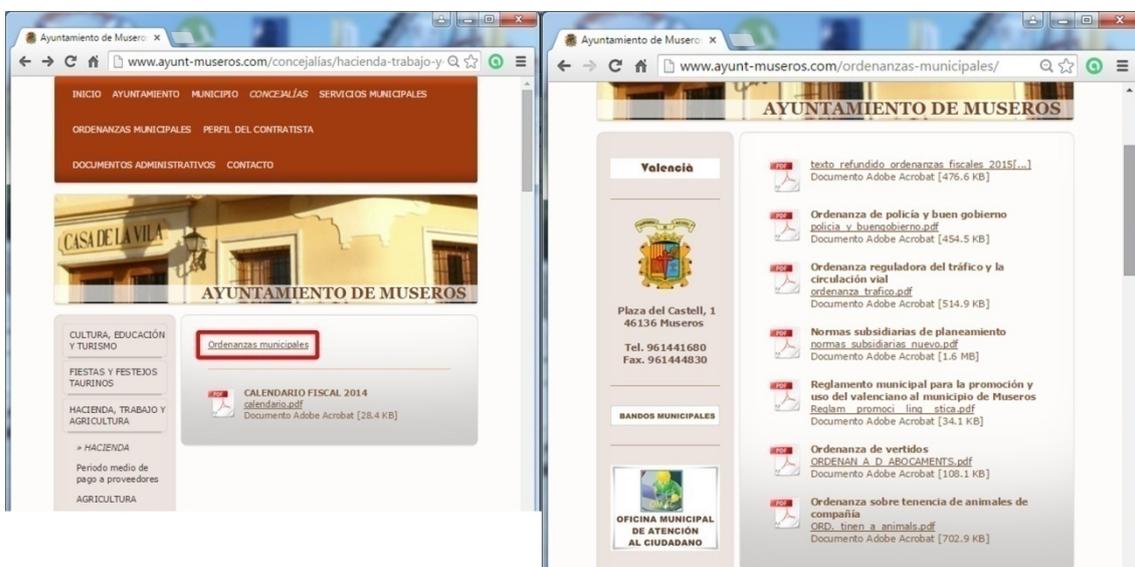


Fuente: <http://www.ayunt-museros.com/concejal%3ADas/cultura-educaci%3%B3n-y-turismo/turismo/> y <http://www.turismohortanord.com/>

3.2.2.3. Hacienda, Trabajo y Agricultura

- Hacienda: en dicho apartado de la web encontramos el calendario fiscal del municipio así como información relativa las ordenanzas municipales. Todo el contenido es descargable en formato pdf. Sin embargo, la información proporcionada en este apartado está mal estructurada ya que aparecen ordenanzas relativas a la policía local, medio ambiente y promoción del uso del valenciano que no deberían aparecer en esta sección.

Ilustración 20: Hacienda y ordenanzas municipales



Fuente: <http://www.ayunt-museros.com/concejal%3%ADas/hacienda-trabajo-y-agricultura/hacienda/> y <http://www.ayunt-museros.com/ordenanzas-municipales/>

Dispone también de información sobre el periodo medio de pago a proveedores del Ayuntamiento previsto en el Real Decreto 635/2014 y la Ley Orgánica 2/2012 de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera, con sus informes correspondientes descargables en formato pdf.

- Trabajo: la Agencia de Ocupación y Desarrollo Local proporciona información y orienta sobre el empleo a los ciudadanos (elaboración del currículum vitae), facilita talleres y cursos a bajo coste o gratuitos. También dispone de enlaces relacionados con el empleo como el portal del INEM. Sin embargo la mayoría de información de dicha sección se encuentra incompleta o no está actualizada (emprendedores, cursos, bolsa de trabajo) por lo que su utilidad es prácticamente nula.

Ilustración 21: Agencia de Ocupación y Desarrollo Local



Fuente: <http://www.ayunt-museros.com/servicios-municipales/agencia-de-ocupaci%C3%B3n-y-desarrollo-local/informaci%C3%B3n-general/>

- Agricultura: el apartado principal de esta sección está vacío, no dispone de ningún tipo de información. Solamente encontramos un subapartado con el nombre de Documento de acompañamiento y trazabilidad agraria, donde aparece dicho documento descargable en pdf así como un aviso de las fuerzas de seguridad a los agricultores, también descargable.

3.2.2.4. Medio Ambiente, Juventud y Comercio

- Comercio: en esta sección el Ayuntamiento emite una autorización descargable en pdf para que los ciudadanos de dispongan de un comercio local en el municipio proporcionen los datos de los mismos y así puedan recibir información sobre actividades y promoción del comercio local impulsado por el Ayuntamiento.
- Medio ambiente: pone a disposición del ciudadano información relativa al medio ambiente, la sostenibilidad y el reciclaje. Entre las más destacadas encontramos las siguientes.
 - a) Huertos sociales ecológicos: el Ayuntamiento ofrece 21 parcelas para el cultivo de hortalizas y verduras ecológicas de forma gratuita previa solicitud al Ayuntamiento.
 - b) Museros, pueblo tuyo, pueblo limpio: recoge información sobre la ubicación de los recintos habilitados para perros, papeleras con dispensador de bolsas para sus excrementos, consejos y sanciones previstas por el incumplimiento de las normas previstas para mantener el pueblo limpio.

- c) Tratamiento y gestión de aguas: informa sobre el ciclo que sigue el agua recibida en el pueblo así como su destino una vez utilizada.
- d) ¡Museros recicla!: información sobre la importancia del reciclaje y explicación de cómo y porqué se recicla. También incorpora estadísticas de reciclaje del municipio pero no están actualizadas. Incluye un enlace con el Eco-Parque para el reciclaje de los residuos especiales.
- e) Línea verde: web desarrollada por la Consejería de Medio Ambiente para la resolución de problemas relacionados con el medio ambiente y el reciclaje así como la notificación de incidencias medioambientales en la vía pública.

Ilustración 22: Línea Verde Museros

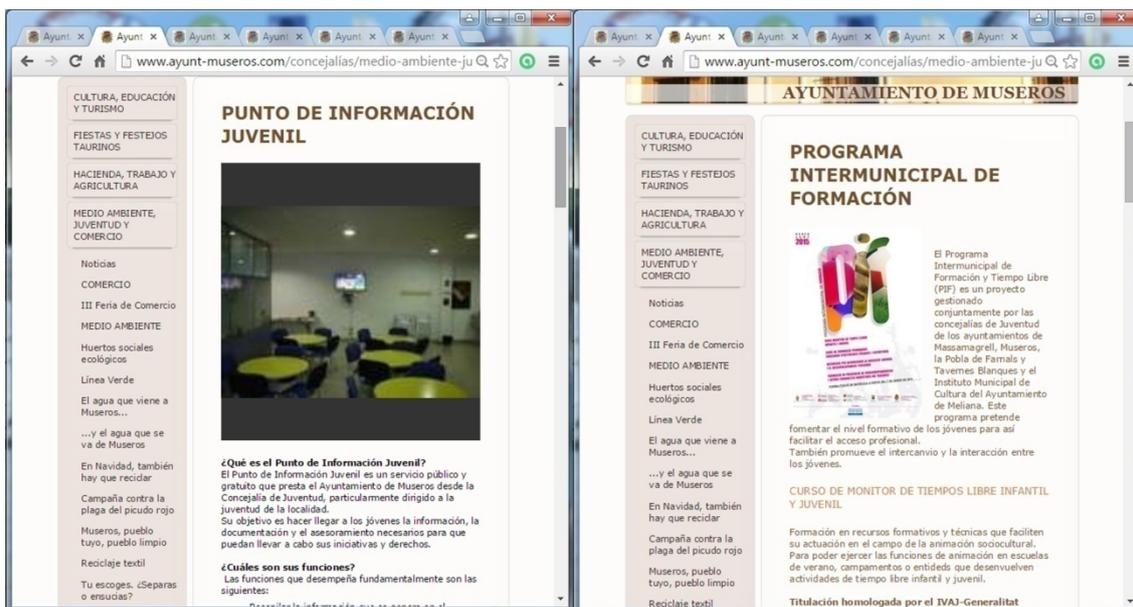


Fuente: <http://www.lineaverdamuseros.com/index.asp?lng=es> y <http://www.ayunt-museros.com/concejalias/medio-ambiente-juventud-y-comercio/!%C3%ADnea-verde/>

- Juventud: aparece información de interés para los jóvenes del municipio.
 - a) Punto de Información Juvenil del municipio (PIJ): informa sobre sus instalaciones, funciones, horario, ubicación, teléfono de contacto y correo electrónico.
 - b) Programa Intermunicipal de Formación: ofrece cursos para los jóvenes para favorecer su introducción al mundo laboral como Monitor de Tiempo Libre o Educador de Actividades Físicas y Deportivas así como cursos de prevención de drogodependencias y conductas adictivas. Informa del horario de los mismo, duración y precio.

También incorpora programación de actividades para los jóvenes pero no está actualizada y, por lo tanto, no es de utilidad para el ciudadano.

Ilustración 23: Punto de Información Juvenil y Programa Intermunicipal de Formación



Fuente: <http://www.ayunt-museros.com/concejal%3%ADas/medio-ambiente-juventud-y-comercio/programa-intermunicipal-de-formaci%3%B3n/> y <http://www.ayunt-museros.com/concejal%3%ADas/medio-ambiente-juventud-y-comercio/punto-de-informaci%3%B3n-juvenil/>

3.2.2.5. Política social, Tercera Edad y Mujer

- Servicios sociales: presta información sobre la localización, horario y teléfono de contacto del Centro Social y las distintas funciones que desempeña:
 - a) Trabajadoras sociales: horario de atención (con cita previa) y teléfono de contacto.
 - b) Juzgado de Paz: horario de atención y teléfono de contacto.
 - c) Oficina Municipal del Consumidor (OMIC): horario de atención (con cita previa) y teléfono de contacto.

- Servicio de Atención Especializada: información sobre el servicio, destinatarios del mismo, objetivos y enlaces de interés. Sus áreas de trabajo son las siguientes:
 - a) Área académico-funcional.
 - b) Área de habilidades sociales, comunicación y desarrollo personal.
 - c) Área de auto-cuidado, salud y seguridad.
 - d) Área de manualidades.
 - e) Área de desarrollo psicomotor.

- Programa de empleo social: se proporciona un edicto del Ayuntamiento sobre las bases del Programa de Empleo Social, descargable en formato pdf.

- Tercera Edad: proporciona información de interés para este colectivo.
 - a) Tarjeta del metro 2014: pese a no estar actualizada en 2015, ofrece información acerca de los trámites y requisitos para solicitar dicho abono subvencionado por el municipio.
 - b) Comer en casa: servicio facilitado por el ayuntamiento para que las personas dependientes puedan recibir la entrega diaria de comida preparada en su domicilio. Constan también los requisitos, solicitud y trámites a efectuar.

- Mujer/Semana de la Mujer 2015: aparece un archivo fotográfico de la Semana de la Mujer celebrada en el municipio mostrando las conferencias y actividades realizadas. Sin embargo, no proporciona ningún tipo de información acerca de la misma.

3.2.2.6. Urbanismo e Industria

Esta sección tiene una mala organización ya que aparecen distintas secciones sin el establecimiento de un orden lógico que permite al usuario ver con claridad la información que contiene la misma. Además la mayoría de las secciones disponibles se encuentran inoperativas. Las secciones son las siguientes:

- a) Ampliación del depósito de Museros: este apartado está inoperativo.
- b) Unidad de ejecución Avenida de Barcelona 119-121: dicho enlace proporciona un anuncio del ayuntamiento descargable en pdf del año 2010, por tanto es obsoleto y no es de utilidad.
- c) Subasta parcela ámbito Fontestad SA: apartado inoperativo.
- d) PAP 2010. Adecuación zona verde calle Joan de Ribera y glorieta Avenida de la Creu: apartado inoperativo.
- e) Modificaciones puntuales de urbanismo: proporciona una resolución del Ayuntamiento descargable en pdf sobre el polígono industrial. Sin embargo, data del 2009 y no proporciona demasiada información.
- f) Estudio de paisaje de Museros: información relativa al año 2006, su utilidad es escasa.
- g) Sectores: apartado inoperativo.
- h) Unidades de ejecución: apartado inoperativo.
- i) Plano base: Plano de ordenación urbana del año 2004, escasa utilidad.
- j) Viviendas de protección pública de Museros: ninguno de sus enlaces se encuentra operativo.
- k) Plan General de Museros: apartado inoperativo.

- l) Planos del Plan General de Museros: apartado inoperativo.
- m) Estudio de paisaje del Plan General de Museros: ninguno de sus enlaces se encuentra operativo.
- n) Estudio Acústico del Plan General de Museros: pone a disposición del ciudadano el estudio realizado en 2007, descargable en formato pdf.
- o) Estudio de Impacto Ambiental del Plan General de Museros: pone a disposición del ciudadano el estudio realizado en 2007 y sus anexos, descargables en formato pdf.

3.2.2.7. Deportes

Este apartado proporciona información relativa al Polideportivo Municipal (localización, teléfono de contacto y horario) y los deportes que se pueden realizar en el municipio. Sin embargo, esta información es escasa y muchos apartados no están operativos.

- a) Piscina municipal: Proporciona el periodo de apertura durante los meses de verano.
- b) Escuela de Fútbol: información escasa, solamente aparece la localización de la sede.
- c) Escuela de Fútbol Sala: no existe información.
- d) Escuela de Fútbol Flag: no existe información.
- e) Escuela de Pelota Valenciana: no existe información.
- f) Escuela de Baloncesto: información no actualizada, por tanto, no es de utilidad.
- g) Escuela de Artes Marciales: información no actualizada, por tanto, no es de utilidad.
- h) Escuela de Tenis: información no actualizada, por tanto, no es de utilidad.

3.2.2.8. Policía Local

En su apartado principal aparece el saludo a los ciudadanos de Museros por parte del Jefe de la Policía Local, así como el Decálogo de la Policía Local del municipio. Dispone de varias secciones:

- a) Noticias: proporciona información sobre el nuevo sistema de cita previa con la Dirección General de Tráfico (DGT), descargable en pdf. Sin embargo, no dispone de ningún enlace en la web para conectar directamente con la sede de la DGT.
- b) Funciones: explica las funciones relativas a la Policía Local según el artículo 53 de la Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de fuerzas y cuerpos de seguridad.
- c) Accidentes de tráfico: proporciona consejos y recomendaciones ante los accidentes de tráfico.

- d) Animales de compañía: informa sobre las normas de obligado cumplimiento por parte de los animales domésticos.
- e) Derechos de los ciudadanos: explica los derechos de los ciudadanos ante las Administraciones Públicas.
- f) Para evitar las denuncias: elabora una lista de malas prácticas comunes en los ciudadanos relativas a las normas de circulación con el fin de evitarlas y contribuir al beneficio de todos los ciudadanos.
- g) Prevención de robos: proporciona consejos al ciudadano sobre cómo evitar los robos en la vía pública, viviendas y vehículos.
- h) Material pirotécnico: informa sobre las normas de uso del material pirotécnico así como consejos sobre su utilización.
- i) Estafas: proporciona información al ciudadano sobre las estafas más comunes utilizadas por los delincuentes a modo de prevención.
- j) Menores: proporciona información relativa la protección del menor así como recomendaciones en caso de abuso del mismo y el teléfono del contacto del Organismo de Protección al Menor.
- k) Prevención de incendios: proporciona consejos al ciudadano para la prevención de incendios en el hogar así como el modo de actuación es caso de que se produzcan.
- l) Hojas de reclamaciones: información relativa a las hojas de reclamaciones, cómo son y dónde conseguirlas.
- m) Enlaces de interés: aparecen distintos enlaces de interés para el ciudadano como la página web de la Guardia Civil, la DGT y el portal del Opositor.

3.2.3. Eventos del municipio y actualidad

En este apartado describiremos la información disponible en la sede electrónica del Ayuntamiento de Museros relativa a los eventos culturales, fiestas y festejos taurinos, actividades deportivas así como otro tipo de eventos realizados en el municipio.

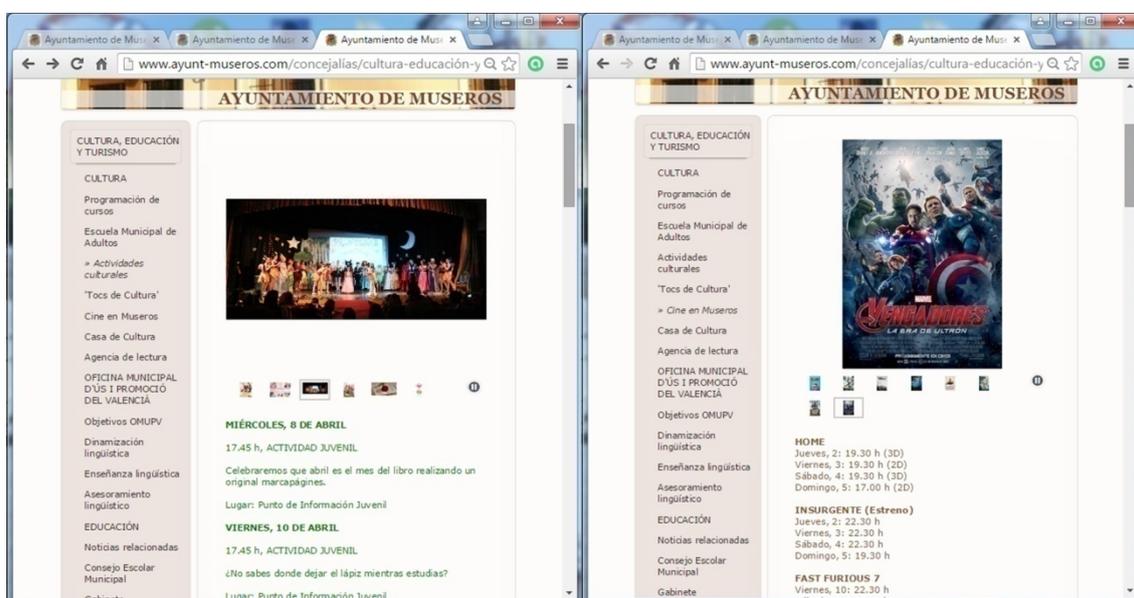
Observamos que no existe una sección específica para la consulta de los eventos en el municipio y el usuario debe buscar dentro de las concejalías pertinentes para encontrar información sobre los mismos. Por tanto, la información está mal estructurada y el usuario no dispone de un fácil acceso a dicha información.

3.2.3.1. Actividades Culturales

Las actividades culturales disponibles en la web se estructuran en dos apartados dentro de la Consejería de Cultura.

- **Actividades Culturales:** ofrece información sobre las actividades culturales realizadas en el municipio. Sin embargo, la información no está actualizada ya que data del mes de abril.
- **Cine en Museros:** aparece la programación de cine que se proyecta en Museros por una empresa externa contratada por el municipio. Sin embargo, no aparece información sobre su localización ni tampoco informa que permanece cerrada durante los meses estivales.

Ilustración 24: Actividades culturales



Fuente: <http://www.ayunt-museros.com/concejal%3%ADas/cultura-educaci%3%B3n-y-turismo/actividades-culturales/> y <http://www.ayunt-museros.com/concejal%3%ADas/cultura-educaci%3%B3n-y-turismo/cine-en-museros/>

3.2.3.2. Fiestas y Festejos Taurinos

Ofrece información relativa a las fiestas y festejos taurinos realizados en el municipio. En esta sección encontramos:

- Semana Santa 2015: Programación de los actos de celebración de la Semana Santa como las misas y procesiones programadas. No dispone de galería fotográfica de los mismos.
- Fiesta de San Vicente 2015: Programación relativa a la Fiesta de San Vicente como las procesiones, actos taurinos, paellas populares y cordada. También incluye información sobre la localización de los eventos, precio de inscripción para las paellas populares y normativa e inscripción a la cordada descargable en pdf.
- Actos Falleros 2015: Programación de las Fiestas Falleras del municipio y galería fotográfica de las falleras mayores e infantiles del presente curso. También incluye normativa sobre el uso de artículos pirotécnicos descargable en pdf.
- Sant Antoni 2015: observamos que en esta sección la información no está actualizada ya que solamente aparece el cartel con la programación del año anterior, por lo tanto, no es de utilidad.
- Toros en Junio: Programación de actos taurinos realizados en el municipio durante el mes de junio y peñas organizadoras. Aparece también una nota informativa sobre la normativa legal de acceso al recorrido de “els bous al carrer”.

3.2.3.3. Actividades Deportivas

En este apartado observamos las actividades deportivas realizadas durante el periodo estival como los campeonatos de frontenis, agility, fútbol 7, truc, frontón, trinquet y natación así como el Día de la bici o la Vuelta a pie de Museros. Ofrece información sobre los organizadores, localización, fechas y horarios así como la relativa a la inscripción en los mismos. Sin embargo, a fecha de finales del junio todavía sale la información del año pasado y no se encuentra actualizada, por tanto, no es de utilidad para el ciudadano.

3.2.3.4. Tablón de Anuncios

Destacaremos que el tablón disponible en la página de inicio del Ayuntamiento de Museros se encuentra actualizado y muestra noticias de interés para el ciudadano.

Como conclusión a este análisis cabe destacar que la sede electrónica del Ayuntamiento de Museros pone gran cantidad de información a disposición del ciudadano. Sin embargo, esta información muchas veces no es accesible al mismo por problemas de estructuración de la web, ya que se pierde demasiado tiempo en la búsqueda de la de la misma, lo que hace que el usuario pierda interés. Además, en muchos casos, la información no está actualizada y por tanto no es de utilidad para el usuario, lo que evidencia un descuido y abandono de la misma por partes de los gestores públicos municipales. En el siguiente capítulo se propondrán soluciones para la mejora de la web para hacerla más accesible, cercana y útil para el ciudadano.

4. PROPUESTA DE MEJORA

A continuación procederemos a realizar la propuesta de mejora de acuerdo con el orden establecido en el capítulo anterior “Análisis de la sede electrónica”. Explicaremos el porqué de estas mejoras, que ventajas ofrecen al ciudadano y el modo de realizar dichas propuestas de mejora.

4.1. Mejora de la Tramitación Electrónica

1. Promoción del uso de la Oficina Tributaria del Ayuntamiento de Museros: en la actualidad su tasa de utilización se encuentra en niveles muy bajos debido a la poca información y promoción proporcionada al ciudadano sobre su uso y sus ventajas. Algunas de las propuestas serían las siguientes:
 - a) Ayudas económicas por domiciliar recibos.
 - b) Repartir publicidad a los ciudadanos informando de sus ventajas.
 - c) Incentivar el uso de la firma electrónica asociada al DNI-e regalando lectores electrónicos a los interesados.

2. Implementación y desarrollo de la Oficina Virtual del Ayuntamiento de Museros (OMAC): aunque aparentemente exista, ya que podemos ver las distintas secciones que contiene, se trata de una plataforma sin desarrollar y su utilidad es nula para el ciudadano. La propuesta sería la siguiente:
 - a) Llegar a un acuerdo con la Diputació de València para el desarrollo y la implementación de la Oficina Virtual haciendo operativos los trámites disponibles en ella de manera on-line, enlazando con las distintas informaciones y expedientes disponibles en la Diputació y otros organismos.

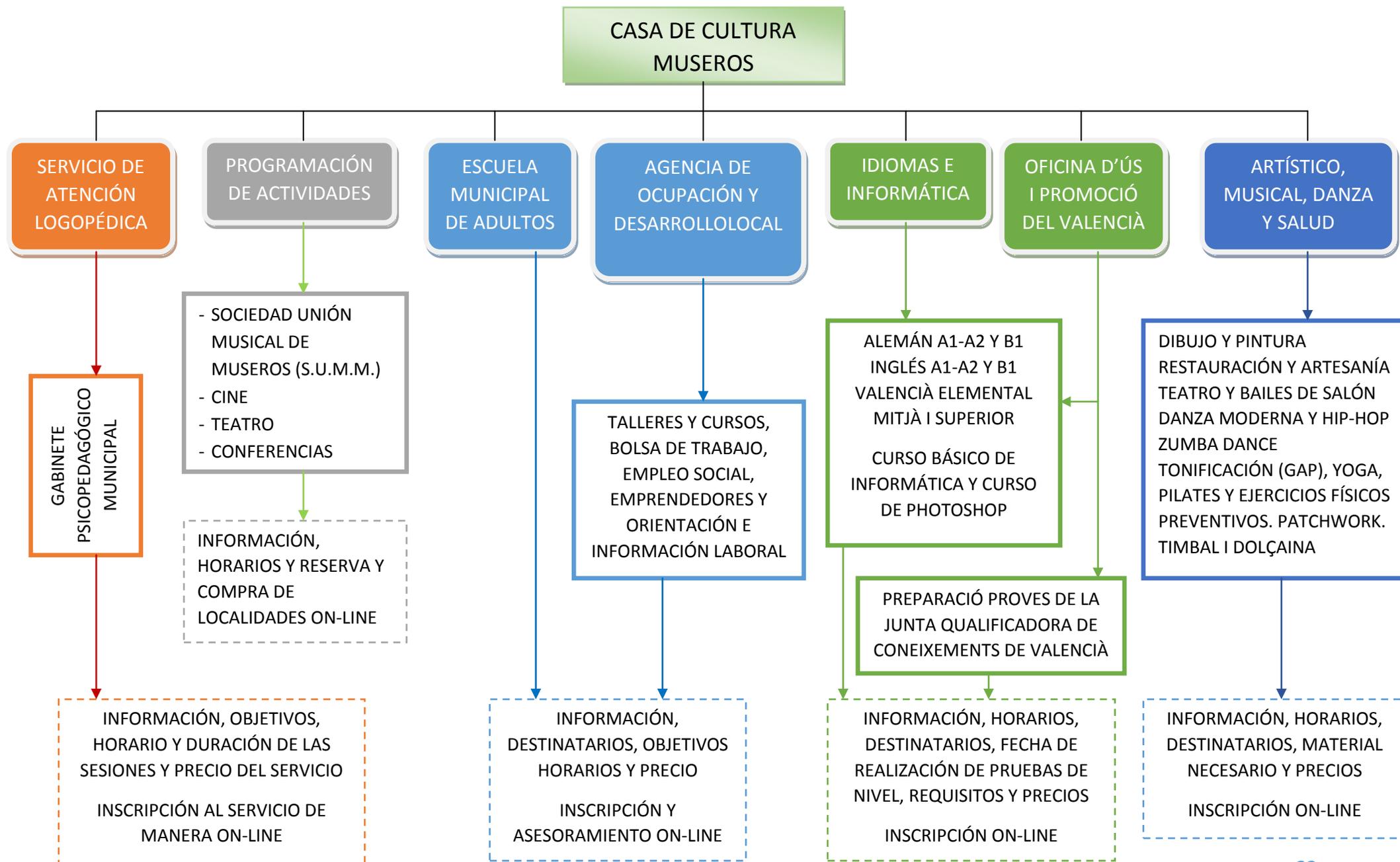
3. Ofrecer mayor información sobre los Servicios de Salud del municipio además de la ya existente Cita Previa. Las propuestas serían las siguientes:
 - a) Ofrecer mayor información sobre el Centro de Salud incluyendo el directorio físico del mismo para facilitar el acceso físico al mismo.
 - b) Ofrecer mayor información sobre las Farmacias de Guardia existentes en el municipio y municipios colindantes.
 - c) Ofrecer información sobre el Centro de Urgencias más cercano (Centro de Urgencias de Massamagrell) así como los hospitales más cercanos al municipio.

4.2. Mejora de los Servicios Municipales

1. Crear una sección específica de la Casa de la Cultura de Museros ya que actualmente en la web la información se encuentra mal estructurada y por tanto es de difícil acceso para el ciudadano. La mejora sería la siguiente:
 - a) La Casa de Cultura es la piedra angular de toda la formación extraescolar del municipio relacionada con el ámbito académico, cultural y musical. Además cumple una gran labor social dentro del mismo con servicios como la atención logopédica o la escuela municipal de adultos así como cursos relacionados con la salud física. En ella también se desarrollan la mayoría de eventos sociales y culturales como conciertos, cine y teatro.
 - b) Realizar una sección específica para la Casa de Cultura, realizando una división de todos los ámbitos que abarca para una visualización clara por parte del ciudadano. Disponer en estos la información, horarios y la posibilidad de inscribirse a los cursos, recibir asesoramiento e información o la compra de localidades de manera on-line. (ver Diagrama 1: Casa de Cultura)
 - c) Ofrecer mayor información sobre la Casa de Cultura proporcionando su directorio físico así como un archivo fotográfico para que el ciudadano pueda observar sus instalaciones a través de la web.

2. Mejorar la sección de la Agencia de Lectura y Biblioteca Municipal ya que no es posible acceder a su catálogo bibliográfico y tampoco dispone de una galería fotográfica de sus instalaciones. Las propuestas serían las siguientes:
 - a) Acceso al catálogo bibliográfico disponible en la biblioteca así como la reserva del material bibliográfico y su renovación de manera on-line.
 - b) Propuesta de adquisición de nuevo material bibliográfico a través de la web, así como contestación de dicha propuesta.
 - c) Galería fotográfica de sus instalaciones y equipamiento disponible para el ciudadano.
 - d) Realización y difusión electrónica de actividades infantiles para la promoción de la lectura entre los más jóvenes.
 - e) Reserva de cabinas de estudio con horarios establecidos de manera electrónica a través de la web.
 - f) Solicitud del carné de la biblioteca por medios electrónicos.

Diagrama 1: Casa de Cultura

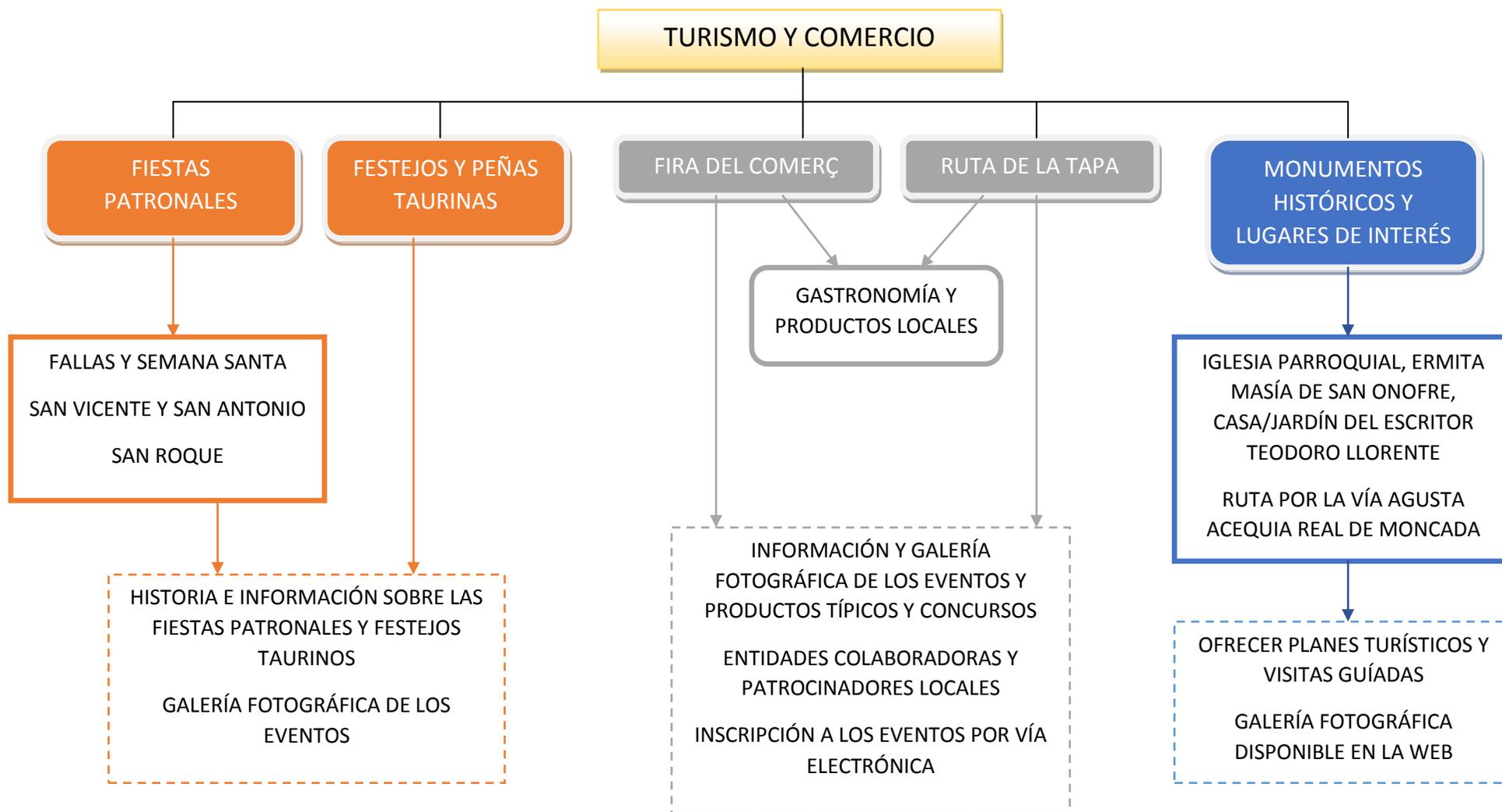


Fuente: Elaboración propia

3. Mejora de las secciones de Turismo Comarcal y Comercio, ya que las mismas proporcionan escasa información al ciudadano y no tienen una verdadera utilidad en la sede electrónica. Las propuestas de mejora son las siguientes:
 - a) Refundir ambas secciones en un único apartado dentro de la web y añadiendo en dicha sección información sobre las Fiestas Patronales y Festejos Taurinos del municipio así como otros eventos y lugares de interés. (ver Diagrama 2: Turismo y Comercio)
 - b) Impulsar el turismo y el comercio del municipio ofreciendo información sobre los mismos y promocionando las fiestas y festejos taurinos así como eventos gastronómicos como la “Ruta de la Tapa” o la “Fira del Comerç” via on-line, atrayendo a visitantes de otros lugares. Se incluye también la colaboración de patrocinadores locales, con el consiguiente fomento del comercio local.
 - c) Ofrecer planes turísticos promocionando la Ruta por la Vía Augusta y la visita a lugares de interés cultural como la Iglesia del municipio, la Masía de San Onofre, la casa-jardín del escritor Teodoro Llorente o la ermita del municipio.
 - d) Diseñar una galería fotográfica donde el usuario pueda visualizar toda la información disponible así como la relativa a los eventos realizados en años anteriores.

4. Mejora de los apartados de Hacienda, Urbanismo e Industria ya que en los mismos la información está mal estructurada y muchas de sus secciones carecen de información y no son útiles para el ciudadano. Las propuestas de mejora son las siguientes:
 - a) Creación de única sección relativa al ámbito de Hacienda, Urbanismo e Industria.
 - b) Información relativa a las ordenanzas municipales bien estructurada por materias.
 - c) Definición clara de los proyectos y modificaciones urbanísticas aprobadas en el municipio y posibilidad de descarga de los mismos.
 - d) Publicación del último Plan General de Museros, con sus documentos asociados al mismo como planos, estudio del paisaje, acústico y de impacto ambiental.
 - e) Descripción del polígono industrial de Museros así como su plano general y empresas integrantes del mismo.
 - f) Posibilidad de consultas por vía electrónica para la resolución de dudas, quejas o sugerencias sobre estos ámbitos.
 - g) Promoción y solicitud on-line de inscripción a las Viviendas de Protección Oficial ofertadas por el municipio.

Diagrama 2: Turismo y Comercio



Fuente: Elaboración propia

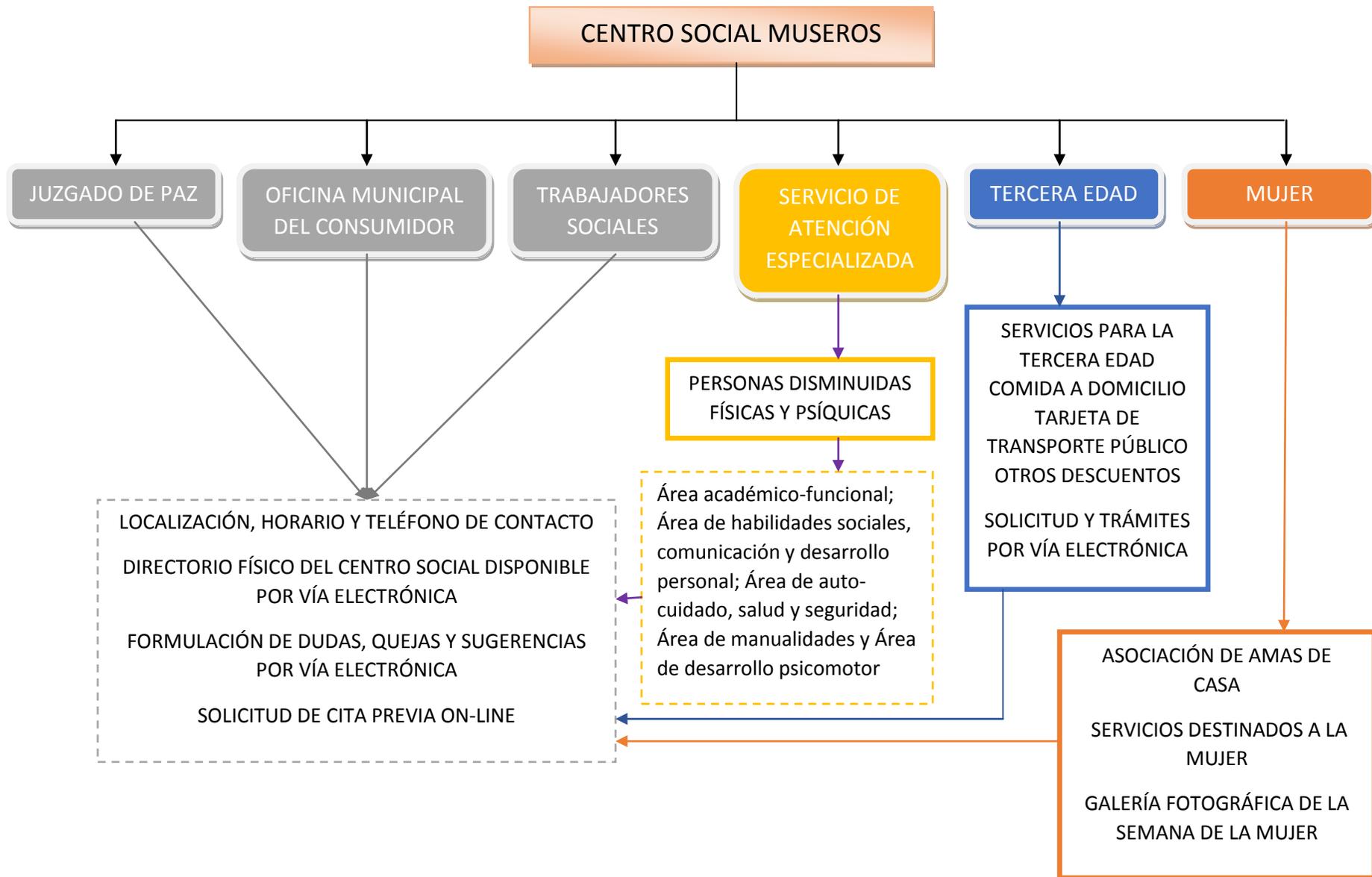
5. Mejora del apartado de Agricultura, Medio Ambiente y Reciclaje agrupando toda la información en una única sección y no en campos sueltos como actualmente. Las propuestas de mejora serían las siguientes:
 - a) Crear una sección específica de Agricultura, Medio Ambiente y Reciclaje proporcionando toda la información relativa a este campo.
 - b) Prestar información sobre la gestión del agua en el municipio, como el horario de apertura del riego en las acequias municipales, que es fundamental para los agricultores. También información relativa a la prevención de plagas y la protección de cultivos.
 - c) Proporcionar información sobre la legislación vigente en temas agrícolas.
 - d) Impulso de las cooperativas y verduras, hortalizas y frutos locales.
 - e) Notificación de incidencias relativas a la agricultura del municipio por vía electrónica (obstrucción de acequias, robos).
 - f) Información sobre los puntos de reciclaje del municipio y contenedores habilitados.
 - g) Presentación de quejas y sugerencias vía on-line para corregir las deficiencias que puedan surgir en lo que se refiere a la sostenibilidad dentro del municipio.

6. Mejora del apartado de Juventud del municipio y el Punto de Información Juvenil ya que la programación de actividades no está actualizada. La propuesta de mejora abarca los siguientes campos:
 - a) Programación de actividades para los jóvenes actualizada, informando de las fechas y horarios de las actividades y talleres ofertados en el PIJ.
 - b) Inscripción a las actividades, talleres y cursos del Programa Intermunicipal de Formación por vía electrónica.
 - c) Creación de una plataforma on-line con enlace a actividades didácticas para los más jóvenes, para su desarrollo y formación via on-line.
 - d) Reserva de aulas de estudio mediante solicitud por vía electrónica.
 - e) Realización de propuestas, dudas y sugerencias vía on-line.

7. Mejora del apartado Política Social, Tercera Edad y Mujer fusionando estos tres ámbitos desarrollados en el Centro Social, en una única sección más accesible al ciudadano. La propuesta de mejora sería la siguiente:
 - a) Crear una única sección dentro de la web denominada “Centro Social” que abarque estas tres materias. (ver diagrama 3: Centro Social)
 - b) Facilitar la solicitud de cita previa así como las dudas, quejas y sugerencias de manera on-line.

- c) Ofrecer un directorio físico del centro social así como la galería fotográfica donde se puedan visualizar las instalaciones del mismo.
 - d) Facilitar la inscripción a los servicios disponibles (comida a domicilio, tarjeta de transporte público) por vía electrónica.
8. Reforma total e íntegra del apartado de Deportes del municipio ya que ofrece muy poca información y resulta de poca utilidad al ciudadano. Las propuestas serían las siguientes:
- a) Dividir el apartado en secciones con los distintos deportes realizables en el municipio, dando acceso a un apartado propio para cada uno o bien un enlace con la página web oficial del club deportivo.
 - b) Proporcionar información sobre los horarios de información e instalaciones municipales disponibles, como la inclusión de una galería fotográfica de las instalaciones del polideportivo.
 - c) Facilitar la pre-inscripción a las actividades deportivas así como información sobre los horarios de entreno y partidos disputados.
 - d) Reserva de las instalaciones y campos de fútbol y baloncesto y trinquete vía on-line.
 - e) Inscripción a los cursos de natación y obtención del abono de verano para la Piscina Municipal por vía electrónica.
 - f) Presentación de quejas, dudas y sugerencias por medios electrónicos.
 - g) Promoción y organización de eventos deportivos y su publicación en redes sociales, creando un perfil de Facebook del Polideportivo para su divulgación y aprovechamiento de las instalaciones disponibles. Inscripción a los eventos y campeonatos de verano de manera on-line.
9. Mejora del apartado de la Policía Local ya que en dicha sección no disponemos de un contacto directo con la Policía Municipal. La mejora es la siguiente:
- a) Creación de una plataforma de acceso directo con la Policía Municipal posibilitando de esta manera la presentación de denuncias o incidencias producidas en el municipio y su resolución con la mayor brevedad posible.
 - b) Elaboración de un listado con las principales ordenanzas municipales de obligado cumplimiento por la ciudadanía.
 - c) Proporcionar el teléfono de contacto directo de la Policía Municipal así como su dirección electrónica.
 - d) Mostrar de manera visible enlaces de interés como el de la Guardia Civil, la Dirección General de Tráfico o la Policía Nacional.

Diagrama 3: Centro Social

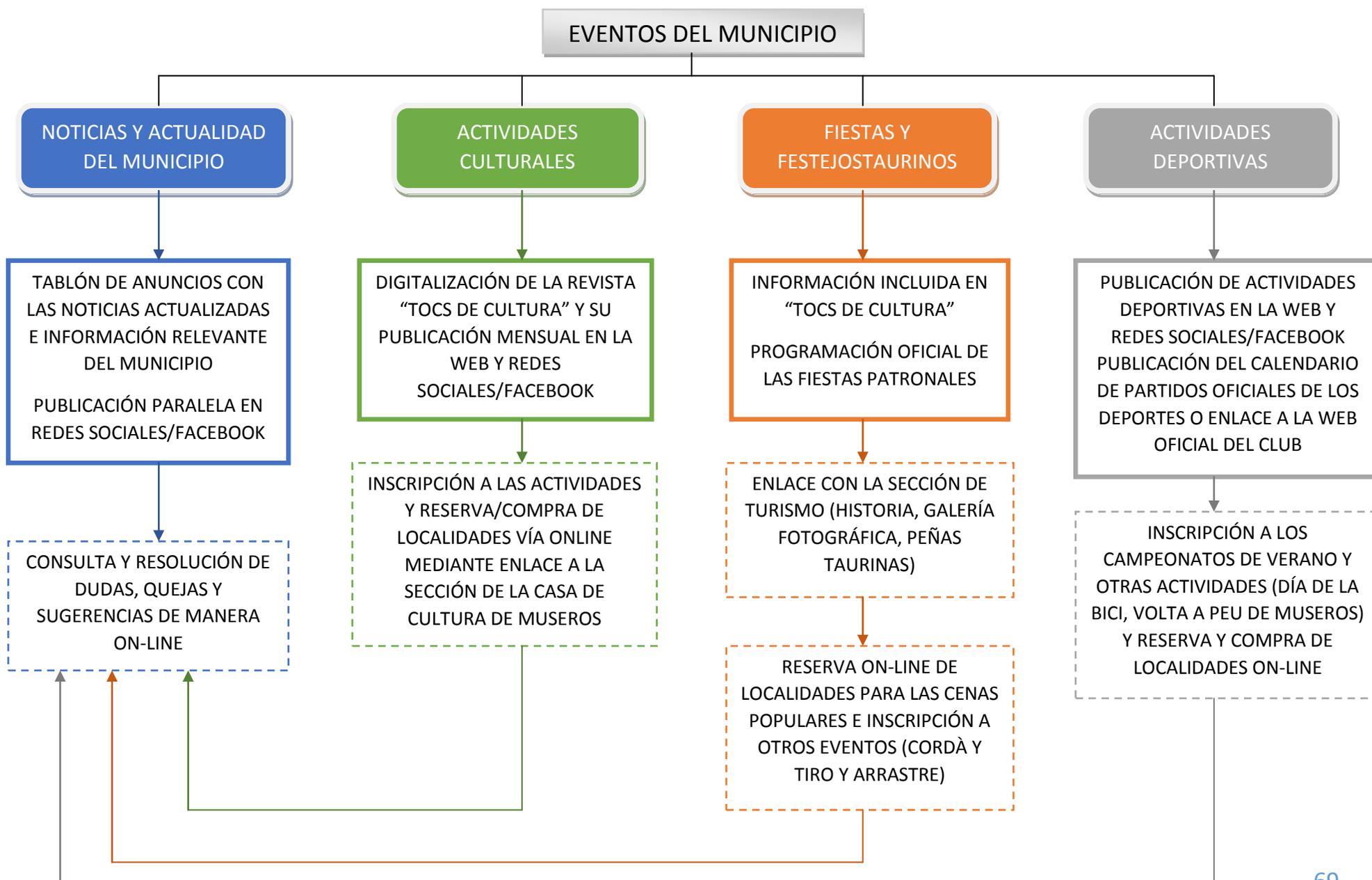


Fuente: Elaboración propia

4.3. Mejora de los Eventos del municipio y actualidad

1. Mejora en el apartado de Eventos del municipio y actualidad ya que en la misma la información está mal estructurada y no dispone de un fácil acceso al usuario y, en muchos casos la información no está actualizada, con la consiguiente desinformación del mismo. Las propuestas de mejora serían las siguientes:
 - a) Creación de un apartado único denominado Eventos del municipio y actualidad que preste toda la información sobre los eventos celebrados en el municipio en una única sección y de manera ordenada. (ver diagrama 4: Eventos del municipio y actualidad)
 - b) Existencia de un tablón de anuncios actualizado y disponible en la página principal de la sede electrónica así como la publicación de dichos anuncios en redes sociales (Facebook o Twitter oficial del Ayuntamiento de Museros).
 - c) Digitalización de la revista mensual del municipio “Tocs de Cultura” para que su programación sea disponible también de manera on-line en la web o a través de redes sociales. Esta revista recoge toda la información cultural y la relacionada con las fiestas patronales y festejos taurinos del municipio.
 - d) Posibilidad de inscripción a las actividades culturales y reserva y compra de localidades mediante enlace con la sección “Casa del Cultura” del municipio.
 - e) Información sobre Fiestas Patronales y Festejos Taurinos mediante la publicación digital de la revista “Tocs de Cultura” así como el enlace a la sección de “Turismo” del municipio donde el usuario puede conocer su historia, peñas taurinas y visitar la galería fotográfica de dichos eventos.
 - f) Posibilidad de inscripción a los eventos de las Fiestas Patronales como la cordà y el tiro y arrastre así como la reserva on-line de localidades y mobiliario para la cenar populares por vía electrónica.
 - g) Publicación de actividades deportivas como los campeonatos deportivos de verano y la publicación de los calendarios de partidos oficiales de los deportes existentes en el municipio a través de la web, redes sociales o su enlace a la web oficial del club deportivo.
 - h) Inscripción a los campeonatos deportivos de verano u otras actividades deportivas (Día de la Bici, Volta a Peu de Museros), así como la reserva y compra de localidades de manera on-line.
 - i) Consulta y resolución de dudas, quejas y sugerencias a través de la web o los perfiles oficiales del Ayuntamiento de Museros presentes en las redes sociales (Facebook y Twitter).

Diagrama 4: Eventos del municipio y actualidad



5. PRESUPUESTO ECONÓMICO PARA LA REALIZACIÓN DE LA PROPUESTA DE MEJORA

En este capítulo elaboraremos el presupuesto económico necesario para llevar a cabo la propuesta de mejora descrita en el capítulo anterior. Dicho presupuesto constará de dos partes: el presupuesto de recursos humanos y el presupuesto de hardware y software. Se requiere hacer un estudio de dichas variables de manera que encaje con el presupuesto total que maneja el Ayuntamiento de Museros para la mejora de su sede electrónica. El objetivo es la mejora de la web de la manera más eficaz y eficiente posible y al menor coste para la Administración del municipio.

5.1. Presupuesto de recursos humanos

El Ayuntamiento de Museros, en la actualidad, no dispone de funcionarios especializados en materia de administración electrónica. Por tanto, surge la necesidad de la contratación de un técnico especializado o Técnico de Proyecto.

El Técnico de Proyecto será el encargado de supervisar el cumplimiento de las condiciones establecidas en el desarrollo de la sede electrónica por parte de la empresa informática especializada, que será subcontratada. A su vez, se encargará de solventar cualquier incidencia que pueda surgir durante su implantación y puesta en marcha de la sede electrónica que pudiera dar lugar a una modificación en el presupuesto final. El Técnico de Proyecto pertenece al grupo funcional de tipo B.

Para la implantación de la nueva sede electrónica se necesitará además la colaboración del personal del Ayuntamiento de Museros, ya que dichos funcionarios serán los encargados del trabajo diario y realización de trámites a través de ella. Sin embargo, puesto que estos recursos humanos son internos a la organización, el Ayuntamiento no incurrirá en ningún coste adicional ya que su retribución mensual ya está prevista dentro de los presupuestos anuales.

De acuerdo con la Ley 36/2014, de 26 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2015 (España 2014), calcularemos el coste de la contratación del Técnico de Proyecto (Grupo B, nivel 17):

Tabla 2: Presupuesto Recursos Humanos

PRESUPUESTO DE RECURSOS HUMANOS				
Funcionario (Grupo)	Salario mensual	Complemento de destino (nivel)	Trienio mensual	TOTAL
Técnico del Proyecto (B)	838,27€	(Nivel 17) = 372,33€	30,52€	1241,12€/ mensuales
Funcionariado actual	Ya previsto	Ya previsto	Ya previsto	Ningún gasto adicional

Fuente: Elaboración propia

5.2. Presupuesto de hardware y software

El ayuntamiento de Museros dispone de equipos informáticos suficientes para el desarrollo e implantación de la nueva sede electrónica. Sin embargo, varios equipos son demasiados viejos y no cumplen las características necesarias para procesar y almacenar toda la información que requiere la tramitación electrónica. Por tanto, es necesario adquirir varios equipos nuevos entre los que constan:

- 1 Servidor
- 2 Ordenadores Personales
- 4 Tarjetas criptográficas y certificados digitales

Se necesitará un servidor que provea servicios a las otras computadoras (clientes) dentro de la red local del Ayuntamiento. El servidor elegido es un DELL PowerEdge T110 II que reúne las siguientes características:

- Intel XeonProcessor E3-1220v2 (3.10Ghz y 8Mb de caché)
- Windows Server 2012 Essentials
- 4 GB de RAM (1x4GB)
- 500 GB de Disco Duro SATA, 3.5-in, 7.2K RPM Hard Drive
- C1 – No RAID
- Tecnología SAI de sistema de alimentación ininterrumpida

Necesitaremos también dos ordenadores personales para sustituir los equipos viejos y obsoletos. Estos deberán tener las características suficientes para almacenar y procesar la información que acarrea la tramitación on-line. Se trata de dos ordenadores de sobremesa DELL Inspiron Clásico que disponen de:

- 4ª Generación Intel Core i5-4460 (3.4 Ghz y 6Mb de caché)
- Sistema operativo Windows 8.1 (64 bits)
- 8 GB de RAM (2x4GB)
- 1 TB de Disco Duro SATA a 7200 rpm y 6 Gb/s
- Tarjeta gráfica NVIDIA GeForce GT705 con memoria DDR3 de 2 GB

También se facilitarán tarjetas criptográficas y un certificado digital a la plantilla del Ayuntamiento. Se facilitarán ambos soportes puesto que la clave privada incorporada en la tarjeta no podrá exportarse y con ello dispondremos de un medio seguro.

Para poder crear una copia de seguridad de la misma necesitaremos también certificados digitales en soporte software. Estos recursos son necesarios a la hora de proporcionar un acceso seguro a la plataforma y con certificados reconocidos legalmente.

Tabla 3: Presupuesto Hardware

PRESUPUESTO DE HARDWARE			
TIPO DE HARDWARE	CANTIDAD	PRECIO UNIDAD	TOTAL
Servidor DELL Power Edge T110 II	1	800€	800€
Ordenador Sobremesa DELL Inspiron Clásico	2	589€	1178€
Tarjetas criptográficas	6	13€	78€
Coste Total de Hardware			2056€

Fuente: Elaboración propia

Por último, procederemos a realizar un presupuesto de software necesario para el desarrollo de la plataforma web y la implantación práctica de la nueva sede electrónica.

Según lo dispuesto en el Art. 8 de la Ley 30/2007 de Contratos del Sector Público, llevaremos a cabo una licitación u oferta pública para la contratación de una empresa externa que realice el servicio de desarrollo de la web mediante un contrato de gestión de servicios. La empresa contratada tiene la obligación de prestar el servicio en las condiciones establecidas en el contrato. Tras realizar un estudio de las propuestas, el Ayuntamiento elegirá la empresa que ofrezca mejores ventajas a menor coste para la administración. (España 2007-b)

La empresa elegida presta dichos servicios de acuerdo a estas cantidades monetarias:

Tabla 4: Presupuesto Software

PRESUPUESTO DE SOFTWARE		
EMPRESA	SERVICIO PRESTADO	COSTE
Desarrollos WEB S.A.	Implementación, desarrollo y puesta en marcha de la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Museros	185.500€

Fuente: Elaboración propia

6. CONCLUSIONES

El presente Trabajo Fin de Carrera sobre el “Análisis y propuesta de mejora de los servicios de información del ciudadano y administración electrónica del Ayuntamiento de Museros” supone la puesta en práctica de los conocimientos adquiridos en la Diplomatura de Gestión y Administración Pública.

Para la elaboración de dicho trabajo se ha seguido la normativa correspondiente; un trabajo basado en problemas reales, tener un fundamento práctico y aplicado así como el apoyo en la asignaturas cursadas durante la titulación que van desde conocimientos de derecho hasta la aplicación de técnicas administrativas y de gestión pública. Asimismo, está relacionado con el ámbito laboral de un Diplomado de GAP ya que se muestran funciones relativas a la Administración Local.

La implantación de la administración electrónica en la sociedad supone una gran inversión para las Administraciones Públicas y muchas se muestran reticentes a dar este gran paso. Sin embargo, su implantación y desarrollo debe ser vista como una inversión muy beneficiosa para las administraciones ya que supone un gran avance en la mejora de la eficacia y eficiencia de las mismas, debido a la agilización de los procesos administrativos. Cabe destacar también la proximidad al ciudadano, ya que dispondrá de un servicio 24 horas con la Administración, mejorando la satisfacción del mismo.

La administración electrónica, con la debida formación de la sociedad en materia de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, supone también la eliminación de barreras al facilitar el acceso a los ciudadanos desde cualquier momento y lugar sin necesidad de desplazarse físicamente a la sede.

En nuestro caso particular, la sede electrónica de Museros no suponía un gran avance en esta materia debido a que apenas disponía de trámites electrónicos realizables por los ciudadanos. La información estaba mal estructurada y era difícil acceder a ella, provocando el desinterés por parte del ciudadano. Existían graves errores como la inexistencia de una Oficina Virtual, básica para el funcionamiento de la administración electrónica y nexo de unión con el ciudadano. Además existían gran cantidad de secciones y campos con información desactualizada o inexistente, evidenciando el abandono e inoperatividad de la misma.

Para solucionar los problemas detectados, se realiza una propuesta de mejora global de la sede que a grandes rasgos, se basa en la promoción de la Agencia Tributaria de Museros (OTAM) y el desarrollo e implementación de la Oficina Virtual del Ayuntamiento de Museros para solucionar los problemas de tramitación electrónica.

Por otro lado, se propone una mejora en la organización de la información de los servicios y eventos del municipio, proporcionando la información de una manera más clara y accesible al ciudadano así como su posible interacción y tramitación on-line.

Esto queda patente en la creación de las secciones de la Casa de Cultura, Turismo y Comercio, el Centro Social o el apartado de Eventos de Museros. Destacamos también la inclusión de la sede electrónica en redes sociales haciéndola más accesible al público en general.

Esta serie de actuaciones sirven para fomentar la transparencia de la administración y el recorte del gasto público, dos aspectos de suma importancia para los ciudadanos en este contexto de crisis económica en el que vivimos.

Como conclusión final cabe destacar que la Administración Electrónica es la herramienta del futuro, de la sostenibilidad y de la satisfacción ciudadana. Una administración cercana, adaptada al cambio, disponible en cualquier momento y lugar, transparente y comprometida con la sociedad es, sin lugar a dudas, sinónimo de éxito y satisfacción por parte de la ciudadanía.

BIBLIOGRAFÍA

AYUNTAMIENTO DE MUSEROS, 2015. <http://www.ayunt-museros.com> [en línea]. Valencia: Web del Ayuntamiento de Museros. [Consulta: 15/06/2015]. Disponible en: <http://www.ayunt-museros.com>

COMUNIDAD VALENCIANA, 2014. Pla Estratègic d'Innovació i Millora de l'Administració de la Generalitat. *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana* [en línea], núm. 7235, de 7 de marzo de 2014, pp. 5663-5775. [Consulta: 20/05/2015]. Disponible en: http://www.docv.gva.es/datos/2014/03/17/pdf/2014_2260.pdf

DURÁN RUIZ, Francisco Javier, 2009. Retos y oportunidades de la administración y el gobierno electrónicos: Derecho a las TIC y alfabetización digital. *Zona Próxima* [en línea], núm.10, de 10 de julio de 2009, pp. 104-125. [Consulta: 15/05/2015]. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=85312281007>

ESPAÑA, 1999. Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. *Boletín Oficial del Estado* [en línea], núm. 298, de 14 de diciembre de 1999, pp. 43088-43099. [Consulta: 07/06/2015]. Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/pdf/1999/BOE-A-1999-23750-consolidado.pdf>

ESPAÑA, 2003. Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica. *Boletín Oficial del Estado* [en línea], núm. 304, de 20 de diciembre de 2003, pp. 45329-45343. [Consulta: 06/06/2015]. Disponible en: <http://www.boe.es/boe/dias/2003/12/20/pdfs/A45329-45343.pdf>

ESPAÑA, 2005. Real Decreto 1553/2005, de 23 de diciembre, por el que se regula la expedición del documento nacional de identidad y sus certificados de firma electrónica. *Boletín Oficial del Estado* [en línea], núm. 307, de 24 de diciembre de 2005, pp. 42090-42093. [Consulta: 06/06/2015]. Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2005-21163>

ESPAÑA, 2007 (a). Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. *Boletín Oficial del Estado* [en línea], núm. 17, de 19 de enero de 2008, pp. 1-53. [Consulta: 07/06/2015]. Disponible en: <http://www.boe.es/buscar/pdf/2008/BOE-A-2008-979-consolidado.pdf>

ESPAÑA, 2007 (b). Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público. *Boletín Oficial del Estado* [en línea], núm. 261, de 31 de octubre de 2007, pp. 1-160. [Consulta: 01/07/2015]. Disponible en: <http://www.boe.es/buscar/pdf/2007/BOE-A-2007-18874-consolidado.pdf>

ESPAÑA, 2007. Ley 11/2007. Acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos. *Boletín Oficial del Estado* [en línea], núm. 150, de 23 de junio de 2007, pp. 27150-27166. [Consulta: 12/05/2015]. Disponible en:

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

ESPAÑA, 2009. Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos. *Boletín Oficial del Estado* [en línea], núm. 278, de 18 de noviembre de 2009, pp. 93-97. [Consulta: 05/06/2015]. Disponible en:

<http://www.boe.es/buscar/pdf/2009/BOE-A-2009-18358-consolidado.pdf>

ESPAÑA, 2012. *Plan Mejora 2012-2015 de la Dirección General de Modernización Administrativa, Procedimientos e Impulso de la Administración Electrónica* [en línea]. Madrid: Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, 1 de agosto de 2012. [Consulta: 17/05/2015]. Disponible en:

http://administracionelectronica.gob.es/pae/Home/pae/Actualidad/pae/Noticias/Anio2012/Agosto/pae/Noticia_2012-08-01_Plan_Estrategico_de_Mejora_de_la_Administracion.html?paginaHemeroteca=1#.VXK2Ec_tmko

ESPAÑA, 2014. Ley 30/2014, de 26 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2015. *Boletín Oficial del Estado* [en línea], núm. 315, de 30 de diciembre de 2014, pp. 106153-106659. [Consulta: 01/07/2015]. Disponible en:

<http://www.boe.es/boe/dias/2014/12/30/pdfs/BOE-A-2014-13612.pdf>

EUROPA, 2003. El papel de la administración electrónica en el futuro de Europa. *Comunicación de la Comisión al Consejo, al Parlamento Europeo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones* [en línea], núm. 567 (final), de 26 de septiembre de 2009. [Consulta: 10/05/2015]. Disponible en: [http://eur-](http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:52003DC0567&from=ES)

[lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:52003DC0567&from=ES](http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:52003DC0567&from=ES)

EUROPA, 2009. Directiva 1999/93/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de diciembre de 1999, por la que se establece un marco comunitario para la firma electrónica. *Diario Oficial de las Comunidades Europeas* [en línea], núm. 13, de 19 de enero de 2000, pp. 12-20. [Consulta: 06/06/2015]. Disponible en: [http://eur-](http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2000:013:0012:0020:ES:PDF)

[lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2000:013:0012:0020:ES:PDF](http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2000:013:0012:0020:ES:PDF)

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA, 2015. <http://www.ine.es/consul/serie.do?s=6-21577&L=0>, elaboración propia.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA, 2015. <http://www.ine.es/jaxi/tabla.do>, elaboración propia.

LÓPEZ TALLÓN, Alberto, 2010. *El Manual Práctico de Supervivencia en la Administración Electrónica*. Madrid: Instituto Salud Carlos III.

MORENO MORENO, David, 1980. *Historia de Museros*. Mallorca: Consejo Insular.

OFICINA TRIBUTARIA DEL AYUNTAMIENTO DE MUSEROS, 2015.

<http://www.museros.es> [en línea]. Valencia: Oficina Tributaria del Ayuntamiento de Museros. [Consulta: 15/06/2015]. Disponible en: <http://www.museros.es>

OFICINA VIRTUAL DEL AYUNTAMIENTO DE MUSEROS, 2015.

<https://museros.sede.dival.es/opencms/opencms/portal/index.jsp> [en línea]. Valencia: Oficina Virtual del Ayuntamiento de Museros. [Consulta: 15/06/2015]. Disponible en: <https://museros.sede.dival.es/opencms/opencms/portal/index.jsp>

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID, 2012. *Guía básica para entender la administración electrónica* [en línea]. Madrid: Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, Universidad Complutense de Madrid. [Consulta: 20/05/2015]. Disponible en: <http://es.slideshare.net/valdericeda/gua-bsica-para-entender-la-administracin-electrnica>