

Gestión de trámites y servicios al ciudadano en el Ayuntamiento de Pobla Larga

Trabajo final de carrera

Director del TFC: Joaquín Máximo Loras Campos

Autor del TFC: Tomás España Martínez

GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL CIUDADANO DEL AYUNTAMIENTO DE POBLA LLARGA
Diplomatura en gestión y Administración Pública

Índice de contenidos

	Página
<u>Capítulo 1: Introducción</u>	
1.1	Resumen 11
1.2	Objeto y justificación de las asignaturas relacionadas 12
1.3	Objetivos del trabajo y metodología a emplear 16
<u>Capítulo 2: Trámites y servicios al ciudadano online</u>	
2.1	Normativa jurídica actual 19
2.1.1	Derechos de los ciudadanos en la relación con la Administración Pública por medios telemáticos 25
2.1.2	Obligaciones de la Administración Pública en la relación con los ciudadanos por medios electrónicos 26
2.1.3	Normativa Autonómica 26
2.2	Interacción con el ciudadano mediante portal web 28

Capítulo 3: Análisis de la página web del ayuntamiento de la Poble Llarga

3.1	Introducción sobre la población de la Poble Llarga y de su ayuntamiento	37
3.2	Página web del Ayuntamiento de Poble Llarga	38
3.2.1	Oficina virtual del Ayuntamiento de Poble Llarga	43
3.3	Análisis DAFO	52

Capítulo 4: Plan de mejora

4.1	Servicios de información al ciudadano	61
4.2	Tramitación telemática	64
4.3	Plan de difusión del nuevo portal municipal	71

Capítulo 5: Presupuesto

5.1	Presupuesto personal interno	73
5.2	Presupuesto personal externo	75

Capítulo 6: Conclusiones

6.1 Conclusiones 80

Bibliografía y Anexos 82

Índice de tablas e imágenes

	Página
❖ Imagen 1. Boletín de indicadores del Observatorio de Administración Electrónica Junio 2015.	33
Fuente: http://administracionelectronica.gob.es/pae Home/pae OBSAE/pae Boletines.html#.VbfLH_mI2So	
❖ Imagen 2. Boletín de indicadores del Observatorio de Administración Electrónica Junio 2015.	33
Fuente: http://administracionelectronica.gob.es/pae Home/pae OBSAE/pae Boletines.html#.VbfLH_mI2So	
❖ Imagen 3. Indicadores Año 2013 en el Área de las TIC en las Entidades Locales.	35
Fuente: http://dataobsae.administracionelectronica.gob.es/cmobsae3/Scorecard.action?sectionId=A7	
❖ Imagen 4. Página de inicio del Ayuntamiento de Poblalarga.	38
Fuente: http://lapoblalarga.org/	
❖ Imagen 5. Parte superior página inicial Ayuntamiento Poblalarga	40
Fuente: http://lapoblalarga.org/	

- ❖ Imagen 6. Cuerpo central página inicial Ayuntamiento Poblalarga. 41

Fuente: <http://lapoblallarga.org/>

- ❖ Imagen 7. Página de inicio de la oficina virtual del Ayto. de Poblalarga. 43

Fuente: <https://lapoblallarga.sede.dival.es/opencms/opencms/portal/index.jsp>

- ❖ Imagen 8. Buscador de trámites de la oficina virtual. 44

Fuente: <https://lapoblallarga.sede.dival.es/opencms/opencms/portal/index.jsp?opcion=buscadorAvanzado>

- ❖ Imagen 9. Catálogo de trámites de la oficina virtual. 44

Fuente: <https://lapoblallarga.sede.dival.es/opencms/opencms/portal/index.jsp?opcion=temasTIC>

- ❖ Imagen 10. Catálogo de trámites-zona de Atención al Ciudadano. 45

Fuente: <https://lapoblallarga.sede.dival.es/opencms/opencms/portal/index.jsp?opcion=listadoTematico&tema=/ATENCION/>

- ❖ Imagen 11. Comunicación de incidencias en la vía pública. 46

Fuente: <https://lapoblallarga.sede.dival.es/opencms/opencms/channels/temas/ATENCION/ComunicIncidenciaViaPublica?opAnterior=listadoTematico&tema=/ATENCION/&addRuta>

- ❖ Imagen 12. Comunicación de instancia genérica. 46

Fuente: <https://lapoblallarga.sede.dival.es/opencms/opencms/channels/temas/ATENCION/Generico?opAnterior=listadoTematico&tema=/ATENCION/&addRuta>

❖ Imagen 13. Presentación de quejas y sugerencias. 47

Fuente: <https://lapoblallarga.sede.dival.es/opencms/opencms/channels/temas/ATENCION/QuejasSugerencias?opAnterior=listadoTematico&tema=/ATENCION/&addRuta>

❖ Imagen 14. Catálogo de trámites, familia Estadísticas y Padrón. 48

Fuente: <https://lapoblallarga.sede.dival.es/opencms/opencms/portal/index.jsp?opcion=listadoTematico&tema=/ESTADISTICAS/>

❖ Imagen 15. Solicitud de volante de empadronamiento. 48

Fuente: <https://lapoblallarga.sede.dival.es/opencms/opencms/channels/temas/ESTADISTICAS/VolanteEmpadronamiento?opAnterior=listadoTematico&tema=/ESTADISTICAS/&addRuta>

❖ Imagen 16. Zona de trámites destacados de la oficina virtual. 49

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

❖ Imagen 17. Carpeta Ciudadana de la oficina virtual. 50

Fuente: <https://lapoblallarga.sede.dival.es/opencms/opencms/portal/index.jsp?opcion=oficv>

❖ Imagen 18. Agenda Ciudadana en la Carpeta Ciudadana de la oficina virtual. 52

Fuente: <https://lapoblallarga.sede.dival.es/opencms/opencms/portal/ControlServlet>

❖ Imagen 19. Estructura genérica de análisis DAFO. 53

- ❖ Imagen 20. Evolución del equipamiento TIC en los hogares españoles. 56

Fuente: <http://www.ine.es/prensa/np864.pdf>

- ❖ Imagen 21. Análisis DAFO de la página web del Ayuntamiento de Poblá Llarga. 59
- ❖ Tabla 1. Horas dedicadas por personal interno para implementación del plan. 73
- ❖ Tabla 2. Cálculo de sueldo mensual de administrativo. 73
- ❖ Tabla 3. Cálculo del sueldo mensual de Secretario del Ayuntamiento. 74
- ❖ Tabla 4. Horas dedicadas por personal informático para elaboración del plan. 77
- ❖ Tabla 5. Coste externo. 77
- ❖ Tabla 6. Presupuesto General Plan de Mejora. 78

Capítulo 1

-Introducción-

1.1 Resumen

En este proyecto se trata la relación de los ciudadanos con la Administración Pública en el ámbito de las nuevas tecnologías mediante el uso de Internet. Para estudiar dicha relación, se va a analizar cómo el avance de las Tecnologías de la Información y Comunicación facilita la interacción entre ambos, otorgando un papel principal al ciudadano.

Nos encontramos con una relación cada vez más fluida y sencilla entre el ciudadano y la llamada Administración Electrónica, ya que ésta se encuentra en constante evolución y permite una mayor facilidad y un mejor acceso de los usuarios a la e-Administración.

Asimismo, se enmarcará jurídicamente a la Administración Pública para ver cómo se regula y controla en este ámbito. Para ello se van a estudiar y analizar las distintas normas que vigilan el cumplimiento de las obligaciones por parte de la Administración en sus organismos públicos así como aquellas que garantizan el respeto de los derechos de los ciudadanos.

Para llevar a cabo este estudio y realizar el análisis nos centraremos en la página web del Ayuntamiento de Poblá Llarga. Estudiaremos su estructura y forma de ofrecer y prestar sus servicios a los ciudadanos. También veremos que trámites permite realizar de forma telemática y la relación que admite entre usuario y Administración.

Posteriormente, se realizará un plan de medidas para mejorar la situación actual de la página web e intentar ofrecer un mayor grado de eficiencia en los servicios así como aumentar el número de servicios que actualmente se pueden llevar a cabo. Resumiendo, se buscará más eficiencia y productividad aumentando la accesibilidad y facilidad a la hora de realizar un mayor número de trámites.

Al plan de mejoras le acompañará un presupuesto para observar y valorar el coste económico que supondría aplicar las medidas descritas en el plan.

1.2 Objeto y justificación de las asignaturas relacionadas

Objeto de estudio

El objeto de este proyecto es el análisis de los servicios que la Administración Pública presta a los ciudadanos. Concretamente, se estudian los diferentes servicios de información y procedimientos administrativos que el Ayuntamiento de Poblá Llarga ofrece y permite resolver de manera telemática desde su portal municipal en Internet.

Justificación de las asignaturas relacionadas

Procedemos en este apartado a relacionar los conocimientos adquiridos con el estudio de las asignaturas de la Diplomatura de Gestión y Administración Pública con el contenido de este trabajo.

Referenciaremos las diferentes asignaturas relacionadas distinguiendo los capítulos en los que se estructura este trabajo:

-CAPITULO 2: Servicios al ciudadano por internet-

- Asignaturas relacionadas

1. Estructuras Políticas / Administración Pública.
2. Información y Documentación Administrativa / Informática Básica.
3. Derecho Administrativo I y II.
4. Gestión Administrativa I, II y III.
5. Información y Documentación Administrativa I y II.

-Contenidos relacionados

En este capítulo estudiamos los servicios que la Administración Pública ofrece a sus ciudadanos a través de internet. Se analiza como el uso de las nuevas tecnologías ha modificado la forma de presentar y ofrecer los servicios a los usuarios o ciudadanos, y también como éstos han dejado de ser unos meros espectadores ante una información expuesta de forma estática para convertirse en parte del proceso al darles la posibilidad de interactuar con la Administración mediante el uso de las aplicaciones web.

Por tanto, en este capítulo se define también el concepto de Administración Electrónica, su origen, su evolución, su organización y ámbitos de actuación, así como los protocolos que rigen su funcionamiento y la legislación en la que se encuentra enmarcada.

Se estudia en este capítulo, tanto los beneficios que generan los avances conseguidos en el uso de la Administración electrónica como la legislación que regula y limita a la Administración Pública y las garantías y derechos de los usuarios/ciudadanos.

-CAPITULO 3: Análisis sobre la página web del Ayuntamiento de Pobl Llarg-

- Asignaturas relacionadas

1. Estructuras Políticas / Administración Pública.
2. Información y Documentación Administrativa / Informática Básica.
3. Derecho Administrativo I y II.
4. Gestión Administrativa I, II y III.
5. Información y Documentación Administrativa I y II.

- Contenidos relacionados

En este capítulo se analiza la población de Pobl Llarg y su Ayuntamiento para conocer el entorno en el que la Administración va a relacionarse con los ciudadanos, a qué población va dirigida, en qué ámbitos.

Se examina exhaustivamente la página web del Ayuntamiento, que servicios e información ofrece, la relación con los ciudadanos para realizar un análisis de las

debilidades existentes y los beneficios que genera así como el cumplimiento de los límites administrativos y el respeto de los derechos y garantías sociales.

-CAPITULO 4: Propuesta de mejora-

- Asignaturas relacionadas

1. Estructuras Políticas / Administración Pública.
2. Información y Documentación Administrativa / Informática Básica.
3. Gestión Administrativa I, II y III.
4. Información y Documentación Administrativa I y I.

- Contenidos relacionados

En este capítulo se plantea una mejora de los servicios de información al ciudadano y de los trámites telemáticos que permite realizar. Para simplificar y dar mayor accesibilidad a los trámites administrativos en la relación de la Administración con sus ciudadanos y conseguir un proceso más eficiente que permita un ahorro de recursos para ambos.

-CAPITULO 5: Presupuesto-

- Asignaturas relacionadas

1. Gestión Financiera y Contabilidad I y II.
2. Sistema Económico y Financiero III.

- Contenidos relacionados

En este apartado se muestra un presupuesto para la iniciación de la mejora propuesta en el capítulo anterior. Se debe tener en cuenta por tanto, el concepto de presupuesto público y las bases sobre las que se rige.

-Justificación de las asignaturas-

La asignatura de *Estructuras Políticas / Administración Pública* trata el concepto de Administración Pública, su origen, funciones y competencias, sus relaciones, su organización y principios, así como los nuevos modelos de funcionamiento donde cada vez cobra mayor importancia el término de participación ciudadana.

Información y Documentación Administrativa / Informática Básica, muestra como el uso de la informática y las nuevas tecnologías de la información han influido notablemente en el proceso de modernización de la Administración. La asignatura de *Información y Documentación Administrativa* nos introduce en la gestión de la información en el sector público. Nos muestra los documentos, soportes, tipología e instituciones documentales, los sistemas y fuentes, así como el acceso a la documentación e información administrativa. Nos enseña como las nuevas tecnologías en la sociedad de la información impactan en la gestión y funcionamiento de las instituciones públicas de forma positiva para el servicio a los ciudadanos. Nos encuadra y explica la gestión de documentos administrativos y documentos electrónicos. Con ello nos lleva hasta la administración electrónica, una administración cada vez más relevante.

Para llevar a cabo un estudio sobre el procedimiento administrativo y estudiar la legislación administrativa, así como los derechos y deberes de los ciudadanos para/con la Administración se necesita *Derecho Administrativo*. Nos ayuda a distinguir la Administración Territorial y la Administración Instrumental, sus gestiones, organización y funciones. Nos lleva al concepto de las AA.PP. y su evolución dentro del ordenamiento jurídico administrativo, a la relación entre distintos entes y a la eficacia de los actos administrativos.

La materia de *Gestión Administrativa* nos muestra la gestión y organización pública, el concepto de servicio público y presenta la Administración como prestadora de servicios. Las relaciones entre las distintas administraciones, ya sean de ámbito estatal, autonómico o local.

La asignatura de *Gestión Financiera y Contabilidad* así como la de *Sistema Económico y Financiero* nos adentran en el estudio de los presupuestos en las Administraciones Públicas. Nos muestran el concepto de presupuesto, su elaboración, sus funciones y bases sobre las que debe regirse, así como las partidas de gastos e ingresos en la Administración Pública. Necesario y vital para la presentación del plan de mejora porque mostrará el coste económico de dicho plan.

1.3 Objetivos del trabajo y metodología a emplear

Objetivo del trabajo

El objetivo de este trabajo es llevar a cabo un análisis sobre la página web de una administración local y sobre los servicios prestados a través de este método a sus ciudadanos. Y, tras este análisis, presentar una propuesta de mejora de la página para que los ciudadanos del municipio puedan establecer una relación más estrecha con su ayuntamiento y se facilite así tanto su interacción con la Administración Pública como los procedimientos administrativos que necesiten llevar a cabo.

Metodología a emplear

El proceso de realización de este trabajo, el análisis de la página web y la prestación de servicios llevada a cabo en ella y su posterior propuesta de mejora, está estructurado en tres fases diferenciadas:

1ª FASE:

Se analiza la situación actual de la relación de las AA.PP. con los ciudadanos, la evolución que ésta experimenta y el entorno en constante crecimiento sobre el que se asienta. Además, se lleva a cabo un estudio sobre los servicios, informaciones, procesos y procedimientos administrativos que se ofrecen. Todo ello dentro de un marco jurídico encargado de controlar y regular los límites y las garantías.

2ª FASE:

Se examina la página web del Ayuntamiento de Poblá Llarga y su nivel de interactividad con el usuario, observando qué servicios permite realizar telemáticamente y qué información presta al ciudadano. Se analiza cómo se dirige a la población, de qué forma se organiza y en qué contexto presta sus servicios. Intentando detectar los errores u omisiones en dicha relación de interactividad.

3ª FASE:

Después de analizar la página web del Ayuntamiento y estudiar los servicios de información y procedimientos que permite tramitar, se presenta un plan de mejora para la gestión de dichos servicios, con el fin de optimizar los recursos empleados así como ofrecer una gestión más rápida y sencilla de los trámites a realizar por los usuarios. Dicho plan se acompaña de un presupuesto donde se especifica el coste económico que supondría para la Administración la implementación de las mejoras recogidas en el proyecto.

Capítulo 2
-Trámites y servicios al
ciudadano online-

2.1 Normativa jurídica actual

La Administración Pública se va adaptando a la sociedad actual de forma gradual, evolucionando con ella, para ello el uso de las nuevas tecnologías y los avances que conlleva son una buena herramienta. Por eso, cuando hablamos de Administración electrónica nos referimos al uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) que la Administración está llevando a cabo para conseguir la prestación de información y servicios al ciudadano de manera online, mejorando la eficacia y la eficiencia así como la relación entre ciudadano y Administración que pasa a ser más estrecha.

Todo esto, se encuentra dentro de un marco legal y jurídico que regula y controla todos estos tipos de comunicaciones con los organismos públicos, proporcionando seguridad y garantías necesarias para el usuario. En este apartado se trata el conjunto de normas jurídicas que nos proporcionan dicho marco legal.

Cronológicamente, se debe empezar por mencionar *la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común* (BOE Nº 285, de 27 de noviembre de 1992, pp. 40300 – 40319), que aboga por la incorporación de las técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas a la actividad administrativa y, especialmente, a la relación entre los ciudadanos y las Administraciones públicas. Esta ley opta por la aplicación de las nuevas tecnologías en la actividad administrativa para terminar con las tendencias burocráticas y conseguir una Administración más accesible y cercana a los ciudadanos. De especial relevancia en dicha ley es el artículo 45 como impulsor del proceso de incorporación y validación de las nuevas tecnologías en la producción jurídica de la Administración pública:

(Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común – BOE Nº 285, de 27 de noviembre de 1992, pp. 40300 – 40319)

Artículo 45 – Incorporación de medios técnicos

1. *Las Administraciones Públicas impulsarán el empleo y aplicación de las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos, para el desarrollo de su actividad y el ejercicio de sus competencias, con las limitaciones que a la utilización de estos medios establecen la Constitución y las Leyes.*

2. *(Derogado por el número 1 de la disposición derogatoria única de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos)*

GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL CIUDADANO DEL AYUNTAMIENTO DE POBLA LLARGA
Diplomatura en gestión y Administración Pública

3. *(Derogado por el número 1 de la disposición derogatoria única de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos)*
4. *(Derogado por el número 1 de la disposición derogatoria única de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos)*
5. *Los documentos emitidos, cualquiera que sea su soporte, por medios electrónicos, informáticos o telemáticos por las Administraciones Públicas, o los que estas emitan como copias de originales almacenados por estos mismos medios, gozarán de la validez y eficacia de documento original siempre que quede garantizada su autenticidad, integridad y conservación y, en su caso, la recepción por el interesado, así como el cumplimiento de las garantías y requisitos exigidos por esta u otras Leyes.*

Este artículo se puede considerar como el pionero en el cambio de la Administración en su objetivo de convertirse en una herramienta que permita una conexión con los ciudadanos eficiente, accesible, rápida y segura, con todas las garantías para poder realizar sus trámites y gestiones así como conseguir información de manera sencilla e inmediata. Tomando como base este artículo, se van a desarrollar una serie de leyes y normas para regular y garantizar el buen funcionamiento de dicha relación.

Una de las primeras normas que encontramos sobre la materia es el *RD 263/1996, de 16 de febrero, por el que se regula la utilización de técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas por la Administración General del Estado* (BOE Nº 52, de 29 de febrero de 1996, pp. 7942 – 7946), ampliado posteriormente por el *RD 209/2003, de 21 de febrero, por el que se regulan los registros y las notificaciones telemáticas, así como la utilización de medios telemáticos para la sustitución de la aportación de certificados por los ciudadanos* (BOE Nº 51, de 28 de febrero de 2003, pp. 8085 – 8090)

Este Real Decreto 263/1996 obedece directamente al artículo 45 de la Ley 30/1992, anteriormente mencionada, delimitando las garantías, requisitos y supuestos de utilización de las técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas en el ámbito de la Administración General del Estado:

Real Decreto 263/1996, de 16 de febrero, por el que se regula la utilización de técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas por la Administración General del Estado (BOE Nº 52, de 29 de febrero de 1996, pp. 7942 – 7946)

-Capítulo I Disposiciones generales:

El presente Real Decreto tiene por objeto regular la utilización de las técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas por la Administración General del Estado y, cuando ejerzan potestades administrativas, por las entidades de derecho público vinculadas o dependientes de aquélla, en el ejercicio de sus competencias y en el desarrollo de sus actividades, así como en sus relaciones internas o externas.

Asimismo, se reconocen los derechos de los ciudadanos y las limitaciones de la utilización de las técnicas electrónicas, se definen los conceptos de soporte, medio, aplicación y documento y recoge las garantías generales para su utilización.

-Capítulo II Requisitos de la utilización de soportes, medios y aplicaciones electrónicas, informáticas y telemáticas:

Se establecen los controles y restricciones necesarios para aquellos supuestos legalmente dotados de un grado más elevado de protección contemplados en este capítulo. Aborda a su vez la necesidad de otorgar la misma validez a los documentos electrónicos que a los documentos en soporte papel. Recoge los requisitos necesarios para poder realizar transmisiones entre administraciones o entre ciudadanos y administraciones por medios telemáticos.

-Capítulo III Acción administrativa:

Regulación de los procedimientos administrativos de control, autorización y difusión, priorizando los conceptos de transparencia y adecuación de la información prestada así como la homogeneidad en el uso de soportes, medios y aplicaciones.

El Real Decreto 209/2003 que ya ha sido mencionado como ampliación del Real Decreto anterior, persigue la garantía de la autenticidad, integridad, confidencialidad, disponibilidad y conservación de los documentos telemáticos. Su objeto es la regulación de los registros telemáticos, las notificaciones telemáticas y los certificados y transmisiones telemáticas.

Dada la incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación a las actividades sociales y económicas las Administraciones Públicas insisten en la implantación de la Administración Electrónica. Y las estrategias para conseguirlo se dividen en tres grandes grupos: por una parte, a través de actuaciones de creación de infraestructuras, recursos y soluciones tecnológicas, por otra parte, mediante iniciativas dirigidas a la consecución de objetivos concretos definidos y, por último, mediante la preparación y articulación de normativas que posibiliten una eficaz aplicación de las nuevas tecnologías.

En este sentido, resulta fundamental tener en cuenta las ventajas y beneficios que representa para la gestión administrativa y para el ciudadano la presentación telemática de solicitudes y demás documentación requerida, ya que esta acción permitiría agilizar los trámites administrativos y reduciría los plazos de resolución y notificación.

Debemos señalar que el uso de los medios y técnicas telemáticas se llevarán a cabo siempre de acuerdo con lo dispuesto en la *Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal*.

En su artículo 2 modifica el *Real Decreto 263/1996, de 16 de febrero*, añadiendo nuevos capítulos:

-Capítulo IV Notificaciones telemáticas:

Las notificaciones telemáticas son la introducción de un nuevo instrumento de comunicación entre el ciudadano y la Administración que contribuye a simplificar la actividad administrativa, permitiendo reducir las cantidades de documentos en formato papel, con el consecuente ahorro económico, de espacio y de la utilización de recursos naturales, dando paso a los documentos telemáticos.

-Capítulo V Certificados telemáticos y transmisiones de datos:

Los certificados administrativos en soporte papel serán sustituidos por certificados telemáticos o por transmisiones de datos. El certificado telemático contendrá los datos objeto de certificación y la firma electrónica de la autoridad competente para expedirlos. Las transmisiones de datos sustituyen a los certificados administrativos en soporte papel por el envío, a través de medios telemáticos de aquellos datos que sean necesarios para el ejercicio por un órgano u organismo de sus competencias en el marco de un procedimiento administrativo.

Todas estas técnicas de transmisión y comunicaciones telemáticas siempre se llevaran a cabo con estricta sujeción a lo dictado en la *Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal* (BOE Nº 298, de 14 de diciembre de 1999, pp. 43088 – 43099) y su reglamento de desarrollo (mediante *Real Decreto 1720/2007*), donde se establecen las garantías de confidencialidad de los datos proporcionados por las personas físicas, de los ciudadanos, en estas transacciones.

La finalidad de dicha ley es velar por los derechos de los ciudadanos en materia de protección de datos controlando el modo en el que se tratan estos datos personales confidenciales así como quién puede acceder y tratarlos. Para llevar a cabo dicha misión en España el órgano encargado de vigilar y controlar que esta norma se aplique es la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD), creada en 1994. Entre sus principales funciones podemos destacar las siguientes:

GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL CIUDADANO DEL AYUNTAMIENTO DE POBLA LLARGA
Diplomatura en gestión y Administración Pública

- Velar por el cumplimiento de la legislación establecida.
- Dictar instrucciones para el tratamiento de datos.
- Emitir autorizaciones previstas.
- Atender peticiones y reclamaciones de los afectados.
- Requerir la adopción de las medidas de seguridad necesarias.
- Sancionar y redactar una memoria anual y remitirla al Ministerio de Justicia.

Obviamente, todos los datos no contienen el mismo grado de información o el valor de ésta no es el mismo, por tanto no todos los datos exigen una misma regulación. Cada dato exige unos requisitos tanto de regulación como de seguridad informática.

Para el tratamiento de la información de las personas es obligatorio informar sobre la existencia de un fichero o tratamiento de datos de carácter personal, de la finalidad de la recogida de éstos y de los destinatarios de la información, del carácter obligatorio o facultativo de su respuesta a las preguntas planteadas, de las consecuencias de la obtención de los datos o de la negativa a suministrarlos, de la posibilidad de ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, y de la identidad y dirección del responsable del tratamiento o de su representante.

El tratamiento de los datos personales requiere el consentimiento de los afectados pero existen datos especialmente protegidos. Los datos de carácter personal que revelen la ideología, afiliación sindical, religión y creencias requieren el consentimiento expreso y por escrito de la persona. Los datos que hagan referencia al origen racial, a la salud y a la vida sexual solo podrán ser recabados con consentimiento expreso.

Los responsables del tratamiento y/o almacenamiento de los ficheros de datos deberán adoptar las medidas de seguridad necesarias para garantizar la confidencialidad de los datos para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado. Además están obligados a mantener el secreto profesional.

Por supuesto, los interesados tienen derecho a solicitar y obtener de forma gratuita toda la información, tratamiento y origen sobre los datos recabados.

Los datos recogidos por las Administraciones públicas no serán comunicados a otras Administraciones públicas para el ejercicio de competencias diferentes salvo cuando la comunicación hubiese sido prevista en el momento de creación del fichero, cuando una disposición de rango superior así lo disponga o con fines históricos, estadísticos o científicos.

Siguiendo con el repaso a la normativa, referimos el *Real Decreto 14/1999, de 17 de septiembre, sobre firma electrónica*, (BOE Nº 224, de 18 de septiembre de 1999, pp. 33593 – 33601):

-Real Decreto 14/1999:

Este decreto es la primera regulación de la firma electrónica en España. Este medio tecnológico contribuye al desarrollo de lo que se ha venido a denominar sociedad de la información y su finalidad era la de dotar de las medidas de seguridad necesarias la realización de transacciones electrónicas. Este Real Decreto-ley regula el uso de la firma electrónica, el reconocimiento de su eficacia jurídica y la prestación al público de servicios de certificación. Este Real Decreto provocó la incorporación de la *Directiva 1999/93/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de diciembre de 1999, mediante la cual se establece la regulación de firma electrónica a nivel de la Comunidad Europea*. El Real Decreto se establece siguiendo muchas de las pautas impuestas en esta Directiva.

El *Real Decreto 14/1999* fue el precedente de la *Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica* (BOE Nº 304, de 20 de diciembre de 2003, pp. 45329 – 45343), que regula la firma electrónica, su eficacia, su regulación jurídica y los medios que permiten emplearla y la equipara jurídicamente a la firma manuscrita o en papel, dotándola así de plena validez legal para las transacciones electrónicas públicas y privadas. A continuación se hace referencia a las características de dicha ley:

-Ley 59/2003:

El principio fundamental de esta Ley es generar la confianza de los ciudadanos hacia las tramitaciones telemáticas creando un entorno seguro para la realización de las comunicaciones en Internet. Y esa es la finalidad de la firma electrónica, que constituye una herramienta capaz de permitir registrar cada comunicación identificando la procedencia, veracidad y legalidad. Es posible utilizar esta herramienta gracias a los certificados electrónicos que permiten relacionar y comprobar la firma electrónica con la identidad del usuario que la emite.

En esta ley se establecen los principios, los efectos y el empleo de la firma electrónica. Se regula la actividad de prestación de servicios de certificación estableciendo las obligaciones a las que están sujetos los prestadores. Se establecen los requisitos mínimos para la creación de firma electrónica y el procedimiento que debe seguirse. Se fija, también, la supervisión y sanción de los prestadores de servicios.

Debemos destacar la regulación que establece esta ley sobre el Documento Nacional de Identidad Electrónico (DNIe), que permite acreditar la identidad de su titular en cualquier procedimiento administrativo y la firma electrónica de documentos.

2.1.1 Derechos de los ciudadanos en la relación con la Administración Pública por medios electrónicos

Otra Ley importante en la regulación de la Administración electrónica es la *Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos* (BOE Nº 150, de 23 de junio de 2007, pp. 27150 – 27166) que seguidamente se analiza:

-Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos:

Nace con el objeto de reconocer el derecho de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos y regular los aspectos básicos de la utilización de las tecnologías de la información y las comunicaciones en la actividad administrativa, en las relaciones entre Administraciones Públicas, así como en las relaciones entre los ciudadanos y las mismas, con la finalidad de garantizar sus derechos, un tratamiento común ante ellas y la validez y eficacia de la actividad administrativa en condiciones de seguridad jurídica.

En lo que concierne a las Administraciones Públicas, en el objeto de esta Ley se estipula que utilizarán dichas tecnologías asegurando la disponibilidad, el acceso, la integridad, la autenticidad, la confidencialidad y la conservación de los datos, informaciones y servicios que gestionen en el ejercicio de sus competencias.

En la *Ley 11/2007* además de reconocerse el derecho de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones Públicas utilizando medios electrónicos, se estipulan los siguientes:

- El derecho a elegir el canal a través del cual relacionarse por medios electrónicos con las Administraciones Públicas y a no aportar 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.

- El derecho de los usuarios a la igualdad en el acceso electrónico a los servicios de las Administraciones Públicas.

- Los ciudadanos pueden 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.

- Obtener copias electrónicas de los documentos electrónicos que formen parte de procedimientos en los que tengan la condición de interesado.

- Conseguir los sistemas de identificación necesarios para llevar a cabo los trámites estipulados en esta Ley.

Para velar por la garantía de estos derechos, en la Administración General del Estado se crea la figura del Defensor del usuario de la Administración electrónica.

2.1.2 Obligaciones de la Administración Pública en la relación con los ciudadanos por medios electrónicos

En cuanto a las obligaciones de las Administraciones Públicas, la normativa estipula las siguientes:

- Deberán habilitar diferentes canales o medios para la prestación de los servicios electrónicos, garantizando en todo caso el acceso a los mismos a todos los ciudadanos, con independencia de sus circunstancias personales, medios o conocimientos, en la forma que estimen adecuada. La Administración General del Estado garantizará el acceso de todos los ciudadanos a los servicios electrónicos proporcionados en su ámbito a través de un sistema compuesto por tres tipos diferentes de canales: oficinas de atención presencial, sedes electrónicas y servicios de atención telefónica.

- Cada Administración deberá facilitar el acceso de las restantes Administraciones Públicas a los datos relativos a los interesados que obren en su poder y se encuentren en soporte electrónico, especificando las condiciones, protocolos y criterios funcionales o técnicos necesarios para acceder a dichos datos con las máximas garantías de seguridad, integridad y disponibilidad.

- Las Administraciones admitirán todos aquellos sistemas de firma reconocidos por la Ley de Firma Electrónica y en especial el incluido en el Documento Nacional de Identidad, existiendo una relación de sistemas de firma avanzada reconocidos por las mismas.

- Los diferentes organismos públicos de gestión deberán conservar en formato electrónico todos aquellos documentos que formen parte de un expediente, garantizar la calidad de los servicios prestados por medios electrónicos y la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en sus ficheros, sistemas y aplicaciones.

2.1.3 Normativa autonómica

En el ámbito autonómico podemos citar como norma importante la *Ley 3/2010, de 5 de mayo, de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana* (DOCV N° 6262, de 7 de mayo de 2010, pp. 18206 – 18238), la cual examinamos a continuación:

-Ley 3/2010, de 5 de mayo, de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana:

Esta ley autonómica nace de la necesidad de contar con una regulación propia para la Administración de la Comunidad Valenciana, que regule y controle la implantación y desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación que se lleva a cabo por parte de las administraciones autonómicas.

La presente Ley se fundamenta en la regulación que realiza el marco constitucional y estatutario en referencia a las administraciones públicas, a la prestación eficiente de los servicios públicos y al impulso de una moderna administración electrónica, plenamente inclusiva, participativa y accesible para todos.

La presente ley se justifica sustancialmente en la habilitación consignada en la *Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos*, que en su disposición final octava señala la capacidad normativa de desarrollo de las comunidades autónomas en el ámbito de sus respectivas competencias.

Además de las finalidades básicas señaladas anteriormente en la Ley nacional, la *Ley 3/2010, de 5 de mayo, de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana* persigue los siguientes objetivos:

- La plasmación y concreción de la voluntad de La Generalitat de realizar una regulación propia, específica y expresa, de los aspectos no básicos de la *Ley 11/2007, de 22 de junio*, en aplicación del principio constitucional de autonomía.

- El ejercicio de la competencia de desarrollo general de los preceptos básicos de la citada ley que, no obstante tal naturaleza, realizan un llamamiento expreso a las administraciones públicas para que los concreten adaptándolos a sus estructuras propias, en aplicación del principio constitucional y estatutario de auto organización.

- La intención de impulsar una administración electrónica moderna de manera homogénea, coordinada y colaboradora en el marco de la Comunitat Valenciana y de todas las administraciones y organizaciones públicas propias de ese ámbito territorial, promoviendo, a la par, la inmersión tecnológica de ciudadanos y ciudadanas, empresas y organizaciones sociales.

- La dotación de cobertura legal a normas y principios en materia tecnológica que tan solo revestían ropaje reglamentario, fundamentalmente a través del importante *Decreto 96/1998, de 6 de julio, del Consell, por el que se regulan la organización de la función informática, la utilización de los sistemas de información y el Registro de Ficheros Informatizados en el ámbito de la administración de La Generalitat*.

2.2 Interacción con el ciudadano mediante portal web

Se debe distinguir entre los conceptos **web 1.0** y **web 2.0**. Mientras el primer término hace referencia a un tipo de interacción pasiva consistente en la simple visualización de contenido e información expuestos en una página web por parte del usuario, el segundo se asocia a una interactividad del usuario con la página web. Esta interacción puede llevarse a cabo con otros usuarios, compartiendo información, en la realización de trámites, entre otros.

Este concepto de página **web 2.0** es la herramienta que facilita la relación entre el ciudadano y la Administración Pública. Con esta nuevo instrumento se consigue mayor interactividad entre ambos, ya que ofrece la posibilidad a los ciudadanos de realizar trámites con la administración de una manera más cómoda y rápida ya que no es necesario desplazarse, sólo se requiere un punto de acceso a internet. La Administración también se beneficia de una reducción en el uso de recursos destinados a realizar dichas gestiones.

Se empezaría a hablar entonces del término administración electrónica que se puede resumir en la posibilidad de operar, realizar trámites, consultar información, en definitiva interactuar, mediante el uso de portales web del ciudadano con la administración y viceversa. Este concepto hace referencia además de a la relación externa, administración-usuario, también a la relación interna entre administraciones, e incluso desde un punto de vista intraorganizativo se transforman las oficinas tradicionales, convirtiendo los procesos en papel en procesos electrónicos.

La Administración electrónica hace referencia a la incorporación de la tecnologías de la información y las comunicaciones en las administraciones públicas en dos vertientes: desde un punto de vista intraorganizativo transformar las oficinas tradicionales, convirtiendo los procesos en papel, en procesos electrónicos, con el fin de crear una oficina sin papeles y desde una perspectiva de la relaciones externas habilitar la vía electrónica como un nuevo medio para la relación con el ciudadano y empresas. Es una herramienta con un elevado potencial de mejora de la productividad y simplificación de los diferentes procesos del día a día que se dan en las diferentes organizaciones.

La definición de la Comisión Europea sobre este término es: “ La Administración electrónica es el uso de las TIC en las AA.PP., combinado con cambios organizativos y nuevas aptitudes, con el fin de mejorar los servicios públicos y los procesos democráticos y reforzar el apoyo a las políticas públicas”.

La administración electrónica, también conocida como e-administración, presenta ventajas notables con respecto a la tramitación tradicional. Algunas de éstas son:

GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL CIUDADANO DEL AYUNTAMIENTO DE POBLA LLARGA
Diplomatura en gestión y Administración Pública

- Disponibilidad, ya que se puede interactuar con las organizaciones las 24 horas del día sin necesidad de ceñirse a un horario de oficina.
- Facilidad de acceso, ya no es necesario acudir a la oficina de forma presencial para realizar las gestiones, se puede hacer desde cualquier parte con una conexión a internet.
- Ahorro de tiempo, ya que evitamos tanto el desplazamiento como esperar turno para ser atendido.

Anteriormente se ha comentado la regulación de estos procesos mediante leyes, normativas y decretos, algunas de ellas son las siguientes:

- Real Decreto 263/1996, de 16 de febrero, por el que se regula la utilización de técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas por la Administración General del Estado.

- Real Decreto 209/2003, de 21 de febrero, por el que se regulan los registros y las notificaciones telemáticas, así como la utilización de medios telemáticos para la sustitución de la aportación de certificados por los ciudadanos.

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

- Real Decreto Ley 14/1999, de 17 de septiembre, sobre firma electrónica.

- 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.

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

- Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

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

- Ley 3/2010, de 5 de mayo, de la Generalitat, de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana.

Otro de los fundamentos para el desarrollo de la Administración electrónica ha sido la creación de proyectos de carácter horizontal que las administraciones y organismos puedan utilizar para desarrollar sus servicios electrónicos. Entre los existentes destacan los siguientes:

• **Plataforma SARA:**

La Infraestructura Común de Comunicaciones (Red SARA) es una Red privada de comunicaciones que permite transferencias seguras entre todas las administraciones públicas, evitando la necesidad de tener que tender redes específicas para cada necesidad de conexión entre organismos. La Red interconecta todos los Departamentos ministeriales y todas las Comunidades Autónomas, y casi el 50% de las Entidades Locales. Está integrada en la red europea de Administración Electrónica TESTA, que sirve la conexión a los recursos de todos los Estados miembros de la Unión Europea.

• **Plataforma @firma:**

Es la plataforma de validación de certificados electrónicos y del DNI electrónico, permite, al ser multi-PKI, validar la autenticación mediante certificado electrónico y la firma electrónica mediante certificado de los certificados emitidos por la mayoría de las autoridades de certificación reconocidas por el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo. Esto es vital, ya que, en la actualidad, existen decenas de prestadores de servicios de certificación diferentes, y sin una plataforma de este tipo cada organismo debería soportar todos ellos lo que supone la repetición de una solución compleja y de gestión considerable. Con @firma, con un único punto de acceso ubicado en la red SARA, cualquier aplicación puede verificar cualquier certificado que presente un ciudadano. @firma se ha convertido en una suite de productos de identificación y firma electrónica entre los que se incluye un cliente de firma, un portafirmas y un servicio de sellado de tiempo.

• **DNI electrónico:**

DNI electrónico nos permitirá, además de su uso tradicional, acceder a los nuevos servicios de la Sociedad de la Información, que ampliarán nuestras capacidades de actuar a distancia con las Administraciones Públicas, con las empresas y con otros ciudadanos. En la medida que el DNI electrónico vaya sustituyendo al DNI tradicional y se implanten las nuevas aplicaciones, podremos utilizarlo para:

- Realizar compras firmadas a través de Internet
- Hacer trámites completos con las Administraciones Públicas a cualquier hora y sin tener que desplazarse ni hacer colas
- Realizar transacciones seguras con entidades bancarias
- Acceder al edificio donde trabajamos
- Utilizar de forma segura nuestro ordenador personal
- Participar en una conversación por Internet con la certeza de que nuestro interlocutor es quien dice ser.

El DNI electrónico es una oportunidad para acelerar la implantación de la Sociedad de la Información en España y situarnos entre los países más avanzados del mundo en la utilización de las tecnologías de la información y de las comunicaciones, lo que, sin duda, redundará en beneficio de todos los ciudadanos. En la actualidad el 27,5% de la población dispone de DNI electrónico, aunque sólo alrededor de un 4,7% lo utiliza como certificado en sus relaciones con las AA.PP.

• **Plataforma de intermediación de datos:**

Es la solución de intercambio de datos entre administraciones, que hace realidad el derecho del ciudadano a no aportar ningún dato que ya obre en poder de la administración, derecho recogido en el artículo 6 de la Ley 11/2007. Basta con que el ciudadano de su consentimiento para que el organismo solicitante recabe el dato, a través de la plataforma, al organismo que lo tiene. El ciudadano no tiene que presentar la fotocopia del DNI, los datos de residencia, datos de desempleo, datos catastrales, etc.

• **TS@ Autoridad de sellado de tiempo:**

El servicio de sellado de tiempo permite emitir sellos de tiempo de los documentos electrónicos que los Organismos suministren al servicio. Un sello de tiempo es una firma electrónica realizada por una Autoridad de Sellado de Tiempo (TSA) que nos permite demostrar que los datos suministrados han existido y no han sido alterados desde un instante específico en el tiempo (proveniente de una fuente fiable de tiempo). El MINHAP dispone de una TSA, la cual está con el Real Observatorio de la Armada. El Real Observatorio de la Armada tiene como misión principal el mantenimiento de la unidad básica de Tiempo en España así como el mantenimiento y difusión oficial de la escala “Tiempo Universal Coordinado” (UTC (ROA)), considerada a todos los efectos como la base de la hora legal en todo el territorio nacional (R. D. 23 octubre 1992, núm. 1308/1992). Los servicios disponibles en la TSA son:

1. Solicitar sello de tiempo: Por medio de este servicio se proporciona la funcionalidad de generar un sello de tiempo para una acción de firma de datos o de documento.

2. Validar sello: A través de este servicio se proporciona la posibilidad de verificar la validez de un sello de tiempo contenido en una firma digital.

3. Solicitar resellado de tiempo: La utilidad más importante del servicio de resellado de tiempo consiste en preservar la longevidad de la validez de los sellos generados sobre los documentos o transacciones, en caso de que se pueda poner en cuestión la validez de un sello emitido. Por medio de este servicio se proporciona la funcionalidad de generar un nuevo sello de tiempo para una acción de firma de datos o de documento.

- **Red 060:**

Es un portal que crea un único punto de acceso para los ciudadanos desde el cual pueden acceder a los servicios de las tres administraciones (estatal, autonómica y local) sin la necesidad de conocer a qué administración concreta corresponde un servicio o trámite concreto.

- **Portal de Administración Electrónica (Pae):**

Es un portal de la Administración General del Estado que hace de punto de acceso centralizado a los servicios de Administración electrónica disponibles en España. El Pae se describe a sí mismo como “un centro de referencia que sea puerta de entrada para toda la información sobre situación, desarrollo, análisis, novedades e iniciativas que surgen en torno a la Administración, contenidos y servicios de fuentes muy diversas, convirtiéndose en el agregador de opinión, motor de participación y dinamización de toda la Comunidad con intereses en sus diferentes áreas”.

- **Notificaciones telemáticas seguras:**

Este Servicio permite al ciudadano o a la empresa recibir todas las notificaciones procedentes de las administraciones públicas en un buzón asociado a su “Dirección Electrónica Habilitada (DEH)”. La recepción de las notificaciones es confidencial y segura, proporcionando al ciudadano, en su correo electrónico habitual, un aviso de recepción de notificación y un medio para elegir, para cada procedimiento, si desea ser notificado de forma electrónica.

A continuación se muestra una tabla donde se recogen datos sobre estos proyectos mediante el Boletín de indicadores del Observatorio de Administración Electrónica del mes de junio de 2015. Los boletines del Observatorio de Administración Electrónica difunden trimestralmente los principales indicadores de la Administración Electrónica en España.

GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL CIUDADANO DEL AYUNTAMIENTO DE POBLA LLARGA

Diplomatura en gestión y Administración Pública

Imagen 1. Boletín de indicadores del Observatorio de Administración Electrónica Junio 2015

Interoperabilidad												
Red de Comunicaciones de las Administraciones Públicas Red SARA	Unidades	Ámbito	2015 Mayo	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	Fuente	Metodología
Comunidades Autónomas conectadas	Número de CCAA con conexión	España	19	19	19	19	19	19	19	19	Elaboración propia	Conexiones registradas
Municipios conectados	Número de EELL con conexión	España	4.000	3.989	3.710	3.708	3.693	2.827	1.949	1.086	Elaboración propia	Conexiones registradas
Cobertura de población	% de población con EELL conectada	España	93,2%	93,19%	90,35%	90,35%	95,2%	75%	65%	52%	Elaboración propia	Conexiones registradas
Plataforma de Intermediación de datos	Unidades	Ámbito	2015 Mayo	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	Fuente	Metodología
Total de transmisiones de datos realizadas	Nº de transmisiones de datos	España	19.609.757	31.136.524	29.843.261	24.921.207	16.471.95	16.192.234	15.195.862	4.110.508	Elaboración propia	Estadísticas en Plataforma de Intermediación de datos
Transmisiones de datos - Identidad	Nº de transmisiones de datos	España	10.845.980	21.267.170	21.153.509	20.103.274	14.004.174	13.614.653	13.236.520	3.914.538	Elaboración propia	Estadísticas en Plataforma de Intermediación de datos
Transmisiones de datos - Residencia	Nº de transmisiones de datos	España	4.069.631	1.954.243	6.168.710	2.674.595	2.396.283	2.587.381	1.953.339	196.370	Elaboración propia	Estadísticas en Plataforma de Intermediación de datos
Transmisiones de datos - Datos tributarios	Nº de transmisiones de datos	España	427.194	605.659	169.462	204.680	19.885	No aplica	No aplica	No aplica	Elaboración propia	Estadísticas en Plataforma de Intermediación de datos
Transmisiones de datos - Prestaciones públicas, IT y maternidad	Nº de transmisiones de datos	España	1.176.664	3.431.469	387.139	5.031	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	Elaboración propia	Estadísticas en Plataforma de Intermediación de datos
Transmisiones de datos - Datos de afiliación a la Seguridad Social	Nº de transmisiones de datos	España	378.525	789.465	612.462	668.095	62.144	No aplica	No aplica	No aplica	Elaboración propia	Estadísticas en Plataforma de Intermediación de datos
Transmisiones de datos - Datos de desempleo	Nº de transmisiones de datos	España	230.215	658.581	434.630	39.398	13.781	No aplica	No aplica	No aplica	Elaboración propia	Estadísticas en Plataforma de Intermediación de datos
Transmisiones de datos - Datos Catastrales	Nº de transmisiones de datos	España	196.999	272.190	17.214	31.765	5	No aplica	No aplica	No aplica	Elaboración propia	Estadísticas en Plataforma de Intermediación de datos
Transmisiones de datos - Residencia Legal	Nº de transmisiones de datos	España	116.400	323.656	94.878	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	Elaboración propia	Estadísticas en Plataforma de Intermediación de datos
Transmisiones de datos - Titulaciones oficiales	Nº de transmisiones de datos	España	151.666	334.367	94.224	14.190	4.283	No aplica	No aplica	No aplica	Elaboración propia	Estadísticas en Plataforma de Intermediación de datos
Transmisiones de datos - Registros Civiles	Nº de transmisiones de datos	España	617.152	1.252.472	38.587	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	Elaboración propia	Estadísticas en Plataforma de Intermediación de datos
Servicios intermediados	Nº de servicios disponibles en plataforma	España	53	49	33	30	19	19	10	8	Elaboración propia	Datos de administración en Plataforma de Intermediación de datos

Imagen 2. Boletín de indicadores del Observatorio de Administración Electrónica Junio 2015

Uso de servicios comunes												
Plataforma @firma	Unidades	Ámbito	2015 Mayo	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	Fuente	Metodología
Aplicaciones usuarias	Nº de aplicaciones	España	1.558	1.314	1.207	1.168	1.019	718	532	249	Elaboración propia	Datos de administración de la Plataforma @firma en la nube de SARA. No incluye información de plataformas federadas
Transacciones	Nº de transacciones	España	129.766.609	124.038.310	91.859.080	85.389.260	66.808.728	26.920.864	14.458.488	3.340.423	Elaboración propia	Estadísticas de la Plataforma @firma en la nube de SARA. No incluye información de plataformas federadas
CL@VE	Unidades	Ámbito	2015 Mayo	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	Fuente	Metodología
Usuarios registrados	Nº de usuarios	España	1.090.590	1.11.890	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	Elaboración propia	Datos de administración de la Plataforma CL@VE
Total de Autenticaciones	Nº de transacciones	España	100.232	12.220	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	Elaboración propia	Datos de administración de la Plataforma CL@VE
Autenticaciones mediante cl@ve PIN	Nº de usuarios	España	24.146	1.781	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	Elaboración propia	Datos de administración de la Plataforma CL@VE
Autenticaciones mediante cl@ve Permanente	Nº de usuarios	España	54.720	4.564	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	Elaboración propia	Datos de administración de la Plataforma CL@VE
Autenticaciones mediante @firma	Nº de transacciones	España	21.426	5.875	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	Elaboración propia	Datos de administración de la Plataforma CL@VE
TS@ - Sellado de tiempo	Unidades	Ámbito	2015 Mayo	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	Fuente	Metodología
Aplicaciones usuarias	Nº de aplicaciones	España	329	398	262	217	144	76	17	12	Elaboración propia	Datos de administración de la Plataforma TS@
Transacciones	Nº de transacciones	España	13.882.846	19.191.392	14.790.195	20.075.126	16.165.308	17.541.638	10.349.534	4.553.970	Elaboración propia	Estadísticas de la Plataforma TS@
VALIDE	Unidades	Ámbito	2015 Mayo	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	Fuente	Metodología
Validaciones de certificados	Nº de validaciones	España	73.806	120.869	57.334	48.064	45.376	No aplica	No aplica	No aplica	Elaboración propia	Estadísticas de VALIDE
Validaciones de firmas	Nº de validaciones	España	78.876	110.247	61.396	74.094	75.059	No aplica	No aplica	No aplica	Elaboración propia	Estadísticas de VALIDE
Notificaciones electrónicas	Unidades	Ámbito	2015 Mayo	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	Fuente	Metodología
Direcciones Electrónicas Habilitadas	Nº de direcciones	España	1.068.778	1.033.846	901.318	752.618	362.554	115.831	77.574	50.546	Elaboración propia	Direcciones electrónicas habilitadas en http://notificaciones.060.es
Notificaciones Electrónicas enviadas	Nº de notificaciones	España	5.867.925	11.326.105	10.127.845	10.028.816	3.339.504	261.135	353.534	351.952	Elaboración propia	Notificaciones registradas como enviadas en http://notificaciones.060.es

En cuanto a las administraciones españolas, la Agencia Tributaria fue pionera en la puesta en marcha de la e-Administración. En la actualidad diferentes administraciones públicas están desarrollando la e-Administración dentro de programas de mejora y prácticamente todos los organismos disponen de oficinas virtuales en las que ofrecen información y trámites por vía electrónica, tanto a nivel estatal, autonómico y local.

Si visitamos la página web de la Agencia Tributaria encontramos múltiples servicios para realizar trámites online, obtener información, solicitar certificados, modelos, formularios y normativas, entre otros.

Desde esta página se ofrece al usuario información sobre el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, tal como su historia, organigrama, directorio, principales áreas de competencia, notas de prensa, estadísticas e informes, normativas y doctrinas, publicaciones, así como los diferentes servicios que ofrece el Ministerio, entre ellos el Servicio RSS de Concursos y de Ofertas de Empleo (gracias a la tecnología RSS, el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas proporciona un servicio automatizado de titulares de contenidos añadidos a la web), información, requisitos y formularios sobre subastas públicas, así como información, formularios y modelos, y otros servicios sobre contratación, formación, empleo público y procedimientos administrativos.

La Agencia Tributaria en su sección Fiscalidad Autonómica y Local nos ofrece poder acceder a una página web donde se recoge la normativa de carácter tributario relacionada con Comunidades Autónomas y Corporaciones Locales, así como enlaces con otras páginas con contenidos relacionados con la financiación autonómica y local.

Esta página ha sido creada en un marco de compromiso con la transparencia y la calidad de la información que se suministra a los ciudadanos por parte de la Administración del Estado, la Secretaría General de Coordinación Autonómica y Local y la Agencia Estatal de Administración Tributaria.

Esta página presenta los distintos servicios agrupándolos en cuatro grandes secciones: Agencia Tributaria, Ciudadanos, Empresas y Profesionales, y Colaboradores. De este modo la Agencia Tributaria nos ofrece toda la información y servicios agrupados según las necesidades y preferencias del tipo de usuario que accede a su página, facilitando la búsqueda de la información deseada y agilizando aún más si cabe el trámite.

Se presenta a continuación un conjunto de indicadores que permite analizar la implantación y uso de la Administración Electrónica y de las Tecnología de la Información y Comunicación en las Administraciones Públicas. Se muestran los indicadores recogidos en los informes sobre infraestructuras TIC en el ámbito administrativo de las Entidades Locales

GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL CIUDADANO DEL AYUNTAMIENTO DE POBLA LLARGA
Diplomatura en gestión y Administración Pública

Imagen 3. Indicadores Año 2013 en el Área de las TIC en las Entidades Locales

<http://dataobsae.administracionelectronica.gob.es/cmobsae3/Scorecard.action?sectionId=A7>



Capítulo 3

- Análisis sobre la página web del Ayuntamiento de la Pobla Llarga –

3.1 Introducción sobre la población de la Pobl Llarg y de su ayuntamiento

La Pobl Llarg es un municipio de la provincia de Valencia, situado en la comarca de la Ribera Alta. Es una población que en el año 2014 contaba con un censo de 4.524 habitantes y cuyo término municipal tiene una superficie de 10,1 km². Esta localidad se encuentra en el suroeste de la ciudad de Valencia a una distancia de 45,1 km.

El gentilicio usado para referirse a los habitantes de este lugar es *pobletano* y el idioma predominante en cuanto a uso es el valenciano.

El terreno que ocupa es prácticamente llano ya que la cota más alta de la que dispone el término es la de Sarratella, con 129 m sobre el nivel del mar, lugar muy estimado por todos los pobletanos. Aunque el río Júcar pasa muy cerca, no llega a entrar en el término. La principal corriente la aporta el Barranco de Barcheta que cruza el término de norte a sur pasando a través del casco urbano.

Su clima es típicamente mediterráneo, suave y templado normalmente sin temperatura extrema. Las precipitaciones no suelen ser abundantes ni violentas excepto puntualmente en algunas ocasiones en los meses de otoño.

Los vestigios que han quedado de la Era Romana son escasos, únicamente la Vía Augusta que seguía el mismo trazado que la actual carretera comarcal que atraviesa el casco urbano.

La denominación más antigua que se conoce del municipio, es la que figura en el “Libre del Repartiment” (Libro del Reparto), en el cual se cita la donación del lugar de la Puebla del Ardiaca, dependiente de Alzira, a uno de los principales caballeros de la reconquista. Este nombre perduró hasta el año 1317, fecha de la venida de Pere Esplugues, que fue un importante personaje que reconstruyó y repobló la población. Por esta causa pasó a decirse la Puebla de Esplugues, puesto que pertenecía a este señor feudal. Posteriormente, recibió el nombre de la Puebla de Torrerrosa, debido a la construcción de un torreón o pequeño castillo construido por Pedro Esplugues. Así, pues, continúa llamándose la Puebla de Esplugues hasta el siglo XVI, en la que debido a la forma alargada del casco urbano empezó a denominarse “Poble Llarg”, que en poco tiempo se transformaría en “Pobl Llarg”. Durante la Guerra de Sucesión en 1707, tomó partido por el Archiduque Carlos, por lo que al vencer su opositor Felipe V, entre las diferentes

medidas que tomó contra la población, fue mantener como oficial el nombre en español de Puebla Larga en vez de la forma valenciana La Pobla Llarga.

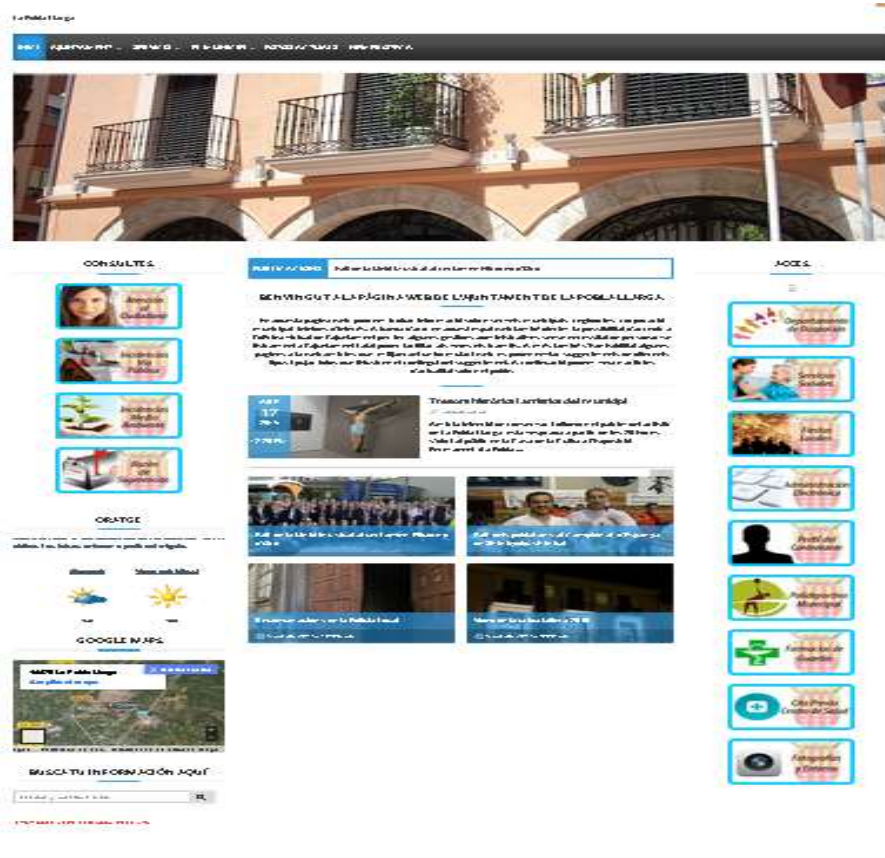
Es una población que ha estado basada tradicionalmente en la agricultura. En 1798, se iniciaron en la localidad las primeras plantaciones de naranjo. Debieron de ser escasas, puesto que toda la producción era consumida por la misma población; pero en el año 1829, prácticamente todo el término se dedicaba a este cultivo y empezó la construcción de almacenes para la manipulación y envasado de la naranja para el envío al mercado interior y exterior.

3.2 Página web del Ayuntamiento de Pobla Llarga

La página web del Ayuntamiento de La Pobla Llarga (<http://lapoblallarga.org>) nos ofrece en su página de inicio en la esquina superior derecha la opción de elegir idioma para la visualización de la misma. Ofrece el contenido en castellano y valenciano.

Imagen 4. Página de inicio del Ayuntamiento de Pobla Llarga

<http://lapoblallarga.org>



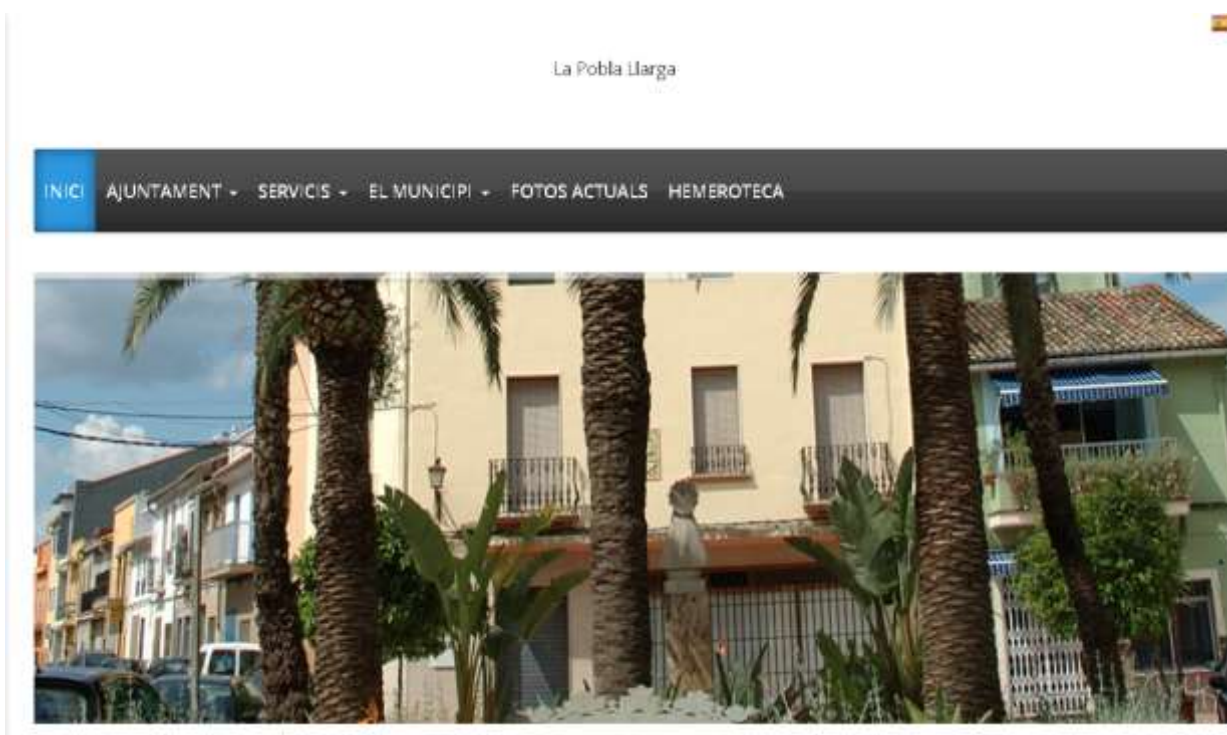
GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL CIUDADANO DEL AYUNTAMIENTO DE POBLA LLARGA

Diplomatura en gestión y Administración Pública

Todavía en la parte superior de la página nos muestra un pase de imágenes de la población así como una barra de menú en la que se encuentran muchas de las opciones que se pueden realizar en la página web. Las opciones que encontramos en este menú son las siguientes:

- Inicio (donde nos encontramos al entrar en la página)
- Ayuntamiento
 - Alcaldesa Neus Garrigues
 - Corporación municipal
 - Áreas de gestión
 - Promoción económica y ocupación
 - Territorio y agricultura
 - Políticas sociales y transparencia
 - Políticas para las personas
 - Perfil del contratante
- Servicios
 - Cita previa centro de salud
 - Cita previa renovación del DNI
 - Farmacias de guardia
 - Ecoparc
 - Teléfonos de interés
- El municipio
 - Historia
 - El escudo
 - Gastronomía
 - Platos típicos
 - Repostería
 - Rutas Culturales
 - Presentación de nuestro pueblo
 - Un recorrido general
 - Lugares y edificios emblemáticos
 - Evolución urbana de la Pobla Llarga
 - Patrimonio artístico de la iglesia de Sant Pere
 - Azulejos valencianos del gótico al art decó ruta cultural Sant Calixt 2010
 - El modernismo en la Pobla Llarga
 - Ruta cultural Sant Pere 2009 poblatanos a Alzira
 - Callejero
 - La Pobla en imágenes
 - Fotos históricas
- Fotos actuales
- Hemeroteca

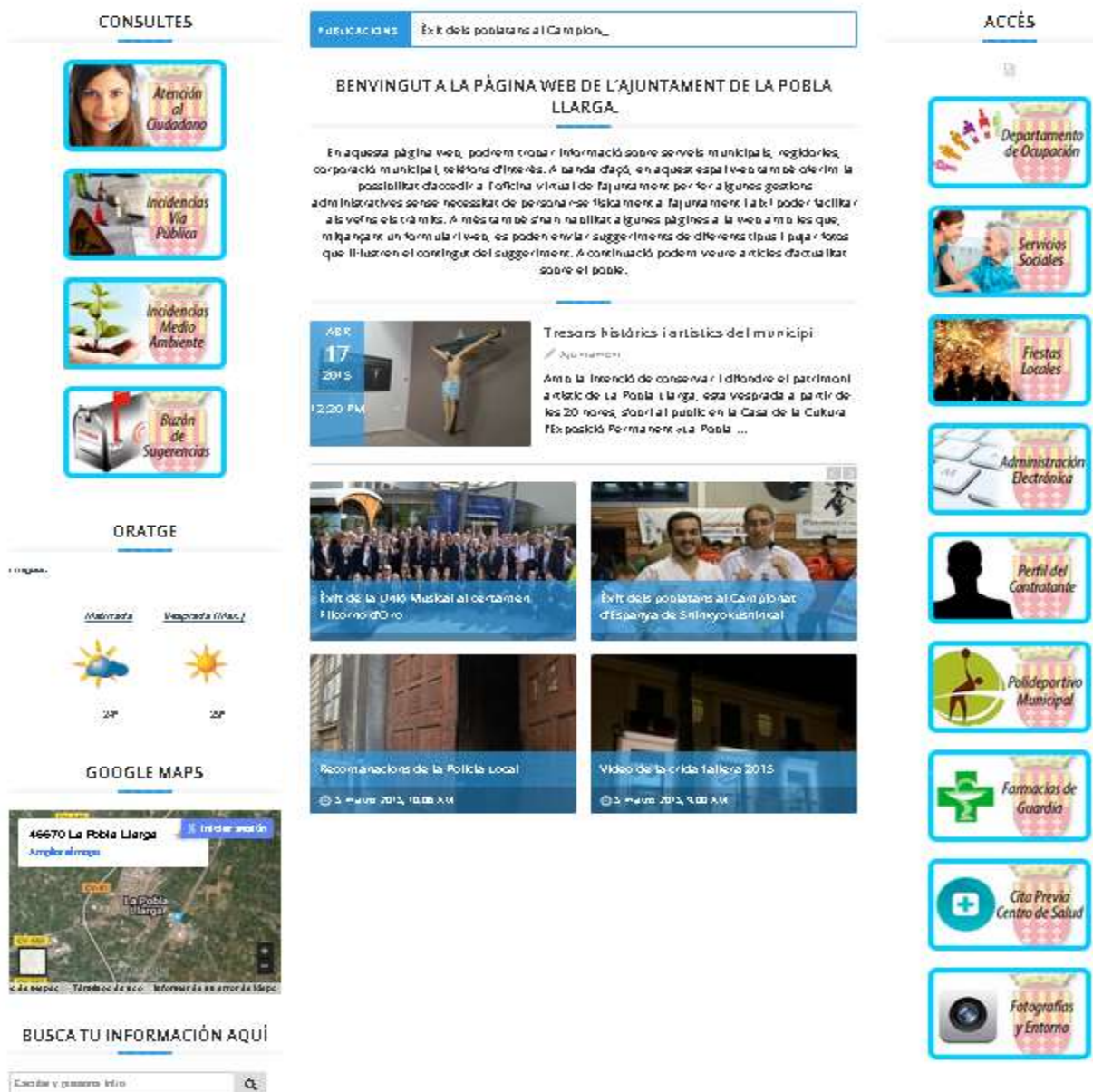
Imagen 5. Parte superior página inicial Ayto. Pobla Llarga



Siguiendo con el visualizado de la página, se pueden observar tres áreas diferenciadas. En la parte izquierda se encuentra un bloque que se cataloga como **consultas** en la que el ciudadano encuentra enlaces donde informar al consistorio de alguna incidencia, solicitar algún tipo de información o realizar una sugerencia. En el mismo margen izquierdo encontramos una previsión del tiempo para la zona así como un acceso a “Google Maps”. En la parte inferior de este margen izquierdo se ubica un buscador de información. En la parte central de la página, tras un breve escrito a modo de bienvenida a la página web, se encuentra una zona en la que se tiene acceso a diferentes noticias relacionadas con la localidad. Se muestra además en la parte superior un buscador de noticias y publicaciones encontradas en la página. En el margen derecho de la página se observa un bloque que se denomina **acceso** en donde se puede encontrar una serie de enlaces en forma de botones que dan acceso tanto a información sobre algunos de los departamentos del consistorio como información de carácter general como las farmacias de guardia de la población y alrededores o el acceso a la zona de Administración Electrónica. En la siguiente imagen podemos ver gráficamente lo anteriormente descrito:

GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL CIUDADANO DEL AYUNTAMIENTO DE POBLA LLARGA
 Diplomatura en gestión y Administración Pública

Imagen 6. Cuerpo central página inicial Ayto. Poblalarga



Analizando con más detalle cada una de estas áreas y empezando por la parte izquierda de la pantalla se encuentran los siguientes apartados:

- **Atención al ciudadano**
 Donde se encuentra un formulario en el que previa identificación mediante DNI, correo y número, poder realizar consultas o comentarios al consistorio.

- **Incidencias Vía pública**
Proporciona acceso a un formulario similar al anterior con la diferencia que en este apartado se centra en las posibles incidencias en la vía pública y la posibilidad de adjuntar un archivo en formato imagen.
- **Incidencias Medio Ambiente**
Acceso a formulario centrado en la comunicación de incidencias relacionadas con el medio ambiente.
- **Buzón de sugerencias**
Sitio donde comunicarse con el Ayuntamiento para mostrarle sugerencias o comentarios.

Posteriormente encontramos un acceso que nos muestra información sobre el tiempo en la zona y bajo de éste otro acceso a “Google Maps” que ofrece la posibilidad de obtener un mapa de la población y alrededores. Por último, en la parte más inferior de este margen izquierdo se observa un buscador de información relacionada con la página.

En la franja central como ya se ha comentado anteriormente se ubican las noticias de actualidad relacionadas con la población y sus ciudadanos. Se muestra también un buscador sobre las publicaciones y noticias expuestas en la página así como un breve escrito donde se da la bienvenida al usuario a la página web del ayuntamiento de Poblalarga.

En el margen derecho se encuentra el acceso a muchas de las opciones que nos ofrece la página web. Los accesos que se muestran son los siguientes:

- **La alcaldesa Neus Garrigues**
- **Departamento de ocupación**
Información sobre la agencia de empleo local, horario de atención al público, e-mail de contacto, teléfono y funciones a desempeñar por el departamento.
- **Servicios sociales**
Información sobre el área de servicios sociales, ubicación y teléfono, horario de atención y trabajadores, actividades, programas y funciones desarrolladas y las áreas de atención sobre las que actuar.
- **Fiestas locales**
Información sobre el departamento de fiestas, ubicación, teléfono, horario de atención y persona de contacto.

GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL CIUDADANO DEL AYUNTAMIENTO DE POBLA LLARGA

Diplomatura en gestión y Administración Pública

- **Administración electrónica**
Enlace a la página de la oficina virtual del Ayuntamiento de la Poblalarga, espacio donde realizar los trámites de manera telemática.
- **Perfil del contratante**
Espacio donde encontrar las ordenanzas municipales sobre tráfico, vertidos al alcantarillado y de usos y costumbres.
- **Polideportivo municipal**
Información sobre la ubicación, horario de uso y actividades que se pueden practicar en el recinto deportivo.
- **Farmacias de guardia**
Listado de las farmacias de guardia de la localidad y de las poblaciones vecinas.
- **Cita previa centro de salud**
Enlace a la página de cita previa de la Conselleria de Sanitat de la Generalitat Valenciana.
- **Fotografías y entorno**
Recopilación de fotos históricas y sobre el entorno de la localidad.

Para el estudio que se está realizando, es de vital importancia el enlace que proporciona el acceso a la oficina virtual, ya que desde aquí es donde se podrán realizar los trámites de manera electrónica.

3.2.1 Oficina virtual del Ayuntamiento de Poblalarga

Imagen 7. Página de inicio de la oficina virtual del Ayto. de la Poblalarga

<https://lapoblalarga.sede.dival.es/opencms/opencms/portal/index.html>

OFICINA VIRTUAL
Ayuntamiento de La Poblalarga

Qué deseas hacer?

- BUSCADOR DE TRÁMITES**
Consulta los trámites ofrecidos por la Administración Pública en función de los criterios de búsqueda indicados.
Entrar
- CATÁLOGO DE TRÁMITES**
Consulta los servicios ofrecidos por la Administración Pública, agrupados por familia de servicios.
Entrar
- DESTACADOS**
Los trámites más utilizados o consultados, y las novedades en su gestión se encuentran en esta opción.
Entrar
- CARPETA CIUDADANA**
Accede a la parte privada de la Oficina Virtual e inicia trámites con la Administración.
Entrar

Si desea comprobar la validez de sus documentos impresos, acceda al trámite de Verificación de documentos

Verificar Documentos

Servicios destacados en portada

- Solicitud de Volante de Empadronamiento**
Tramitación de la obtención del volante de empadronamiento.
- Presentación de Quejas y Sugerencias**
Presentación de quejas y/o sugerencias sobre los servicios municipales.
- Comunicación de Incidencias en Vía Pública o Mobiliario Urbano**
Comunicación de incidencias en vía pública o mobiliario urbano.
- Instancia Genérica**
Procedimiento genérico que permite tramitar un expediente electrónico de cualquier índole y anechar documentación.

TOMÁS ESPAÑA MARTÍNEZ

43

Esta página se presenta en dos idiomas, en castellano y valenciano, pudiendo escoger entre ambos en la parte superior derecha de la página. En la parte superior central de la página encontramos los cuatro bloques importantes donde se encuentran todos los trámites que podemos realizar desde esta oficina virtual. Son los siguientes:

- **Buscador de trámites**

En la primera sección se encuentra un buscador que ofrece la posibilidad al usuario de acceder rápidamente al trámite deseado con solo realizar una referencia al mismo o buscar a través del listado de trámites que se agrupan por familias.

Imagen 8. Buscador de trámites de la oficina virtual

Inicio > Buscador
BUSCADOR DE TRÁMITES

Buscar trámite

Palabras clave Seleccionar familia de trámites

Ver todos No requiere certificado Requiere certificado Permite Representación 24h

- **Catálogo de trámites**

En este segundo bloque se agrupan los trámites por familias como se ha mencionado anteriormente, en este caso disponemos de dos grupos diferentes:

- **Atención al ciudadano**
- **Estadísticas y Padrón**

Imagen 9. Catálogo de trámites de la oficina virtual

Inicio > Catálogo de trámites
CATÁLOGO DE TRÁMITES

Seleccionando cada una de las familias, podrá acceder al listado de todos los trámites disponibles para el ciudadano.

Atención al ciudadano

Estadísticas y Padrón

* **Atención al ciudadano**

El servicio de Atención Ciudadana tiene la función de promover la participación ciudadana e informar de manera general sobre las atribuciones y servicios disponibles. Así mismo, este servicio gestiona los servicios de Quejas, Denuncias, Peticiones y Sugerencias de los ciudadanos, proporcionando apoyo en las dudas que puedan producirse. Los trámites englobados en este listado precisan todos ellos de la posesión de un certificado digital de usuario o DNI electrónico como se puede observar por el símbolo situado a la izquierda de cada uno de ellos. Encontramos los siguientes trámites a disposición de los usuarios:

Imagen 10. Catálogo de trámites-zona de Atención al Ciudadano

Inicio > Catálogo de trámites > Atención al ciudadano

CATÁLOGO DE TRÁMITES



ATENCIÓN AL CIUDADANO

El servicio de Atención Ciudadana tiene la función de promover la participación ciudadana e informar de manera general sobre las atribuciones y servicios disponibles. Así mismo, este servicio gestiona los servicios de Quejas, Denuncias, Peticiones y Sugerencias de los ciudadanos, proporcionando apoyo en las dudas que puedan producirse.

[← VOLVER](#)

Todos los trámites en ATENCIÓN AL CIUDADANO

-  Precisa Certificado Digital
-  Permite Representación
-  Licencia 24 Horas

 **Comunicación de Incidencia en Vía Pública**
Comunicación de incidencias en vía pública o mobiliario urbano.

 **Instancia Genérica**
Procedimiento genérico que permite tramitar un expediente electrónico de cualquier índole y anexarle documentación.

 **Presentación de Quejas y Sugerencias**
Presentación de quejas y/o sugerencias sobre los servicios municipales.

a) **Comunicación de Incidencia en Vía Pública**

Al proceder a la realización del trámite nos encontramos con una breve descripción donde nos informa de los requisitos, la documentación necesaria y el plazo de presentación. Información ésta que puede ser ampliada mediante la pulsación del botón situado en la parte inferior derecha del cuadro azul superior y donde brinda como información adicional el órgano instructor y competente para la resolución de la solicitud, la normativa aplicable, el plazo exigible, recursos posibles observaciones y fases de la tramitación. Posteriormente se procede a la realización del trámite que se puede efectuar de manera electrónica, telefónica o presencial. Ver instancia de comunicación de incidencia en Vía Pública en **anexo 2**.

Imagen 11. Comunicación de incidencias en la vía pública

Inicio > Catálogo de trámites > Atención al ciudadano > Comunicación de Incidencia en Vía Pública

COMUNICACIÓN DE INCIDENCIA EN VÍA PÚBLICA

[volver](#) [imprimir](#)

Descripción

Comunicación de incidencias en vía pública o mobiliario urbano.

Requisitos
No existen.

Documentación a aportar
- Instancia para comunicación de incidencias en vía pública.
- Opcional: documentación que fundamente la reclamación o que el interesado considere conveniente aportar.

Plazo de presentación de la solicitud
No existe plazo de presentación.

[+ más información](#)

Realizar el trámite

Tramitación electrónica [Tramitación telefónica](#) [Tramitación presencial](#)

Descripción:
Tramitación de la comunicación de una incidencia en vía pública vía internet, debiendo estar en posesión de un certificado digital de usuario o dni electrónico.

[tramitar](#)

b) Instancia genérica

Al acceder a la pantalla para la tramitación de la instancia genérica aparece una página con las mismas características que el anterior trámite, donde se presenta la información concerniente a esta nueva gestión. Ver solicitud de instancia genérica en **anexo 3**.

Imagen 12. Comunicación de instancia genérica

Inicio > Catálogo de trámites > Atención al Ciudadano > Instancia Genérica

INSTANCIA GENÉRICA

[volver](#) [imprimir](#)

Descripción

Procedimiento genérico que permite tramitar un expediente electrónico de cualquier índole y anexo de documentación.

Requisitos:
Dependiente del procedimiento solicitado.

Documentación a aportar:
- Instancia de solicitud genérica.
- Documentación asociada a la instancia genérica.

[+ más información](#)

Realizar el trámite

Tramitación electrónica [Tramitación telefónica](#) [Tramitación presencial](#)

Descripción:
Tramitación de una instancia genérica vía internet, debiendo estar en posesión de un certificado digital de usuario o dni electrónico.

[tramitar](#)

c) Presentación de quejas y sugerencias

Imagen 13. Presentación de quejas y sugerencias

Inicio > Catálogo de trámites > Atención al ciudadano > Presentación de Quejas y Sugerencias

PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Descripción ← volver imprimir

QUEJAS: manifestaciones de disconformidad con el funcionamiento de los servicios públicos de la administración y que constituyen una falta de calidad del servicio prestado.
SUGERENCIAS: propuestas formuladas para mejorar la calidad de los servicios públicos y, en especial, aquellas que pueden contribuir a simplificar, reducir, o eliminar trámites o molestias en sus relaciones con la administración.

Requisitos
No existen.

Documentación a aportar
- Instancia de quejas y/o sugerencias.

Plazo de presentación de la solicitud
No existe plazo de presentación.

[+ más información](#)

Realizar el trámite

Tramitación electrónica ☑ Tramitación telefónica ☐ Tramitación presencial ☐

Descripción:
Presentación de quejas y sugerencias via internet, debiendo estar en posesión de un certificado digital de usuario o dni electrónico.

[tramitar](#)

En este caso el trámite analizado es el de la presentación de quejas y sugerencias en el Ayuntamiento. La página que se muestra es como en los trámites anteriores, una breve descripción que en este caso nos define los términos de *queja* y *sugerencia* y que nos proporciona la información relativa a plazos, requisitos, documentación a adjuntar, etc. Ver instancia de presentación de quejas y sugerencias en **anexo 4**.

* Estadísticas y padrón

El Servicio de Estadística y Padrón es el encargado de una serie de atribuciones respecto al Padrón de Habitantes, Censo Electoral, Objetos perdidos, etc. Los servicios ofrecidos se encuentran relacionados con la gestión de los ciudadanos de la Institución. En esta familia se encuentra un único trámite a realizar que como en el caso de los anteriores precisa de la posesión de un certificado electrónico. Dicho trámite es el siguiente:

Imagen 14. Catálogo de trámites, familia Estadísticas y Padrón.



Solicitud de Volante de Empadronamiento
Tramitación de la obtención del volante de empadronamiento.

a) Solicitud de Volante de Empadronamiento

Tramitación de la obtención del volante de empadronamiento: documento que acredita el hecho del empadronamiento, teniendo carácter de documento público para todos los efectos administrativos o judiciales. Presenta una breve descripción ampliable como en los casos anteriores, aportando datos como el órgano encargado de la tramitación de la solicitud o la normativa por la que se rige o las fases de la tramitación, y ya en la parte inferior la posibilidad de la presentación telemática, presencial o telefónica. Ver instancia de solicitud de volante de empadronamiento en **anexo 5**.

Imagen 15. Solicitud de volante de empadronamiento.



- **Destacados**

En este tercer apartado se encuentran los trámites más destacados disponibles para su realización. En el caso del Ayuntamiento de Poblá Llarga, en este apartado encontramos la totalidad de trámites ya que sólo cuenta con cuatro gestiones disponibles a través de esta oficina virtual. Éstos son como ya hemos mencionado anteriormente:

- **Solicitud de Volante de Empadronamiento**
- **Presentación de quejas y sugerencias**
- **Comunicación de Incidencia en Vía Pública**
- **Instancia Genérica**

Imagen 16. Zona de trámites destacados de la oficina virtual



- **Carpeta Ciudadana**

Este cuarto y último apartado proporciona acceso a la parte privada de la oficina virtual. Desde aquí se pueden consultar diversos datos e informaciones que el Ayuntamiento posee sobre el ciudadano. En la página de inicio de esta sección se encuentran los diferentes apartados separados y diferenciados:

Imagen 17. Carpeta Ciudadana de la oficina virtual



Dichos apartados son los siguientes:

- Solicitudes

Dentro de este espacio encontramos las solicitudes que el usuario ha realizado al consistorio, divididas de la siguiente manera:

 - Solicitudes en borrador
 - Solicitudes en curso
 - Solicitudes cerradas
 - Todo
- Registros

En este caso se encuentran los registros que el ayuntamiento posee del ciudadano tanto de entrada como de salida:

 - Registros de entrada en el Ayuntamiento
 - Registros de salida en el Ayuntamiento
 - Todo
- Documentos

En esta sección se hallan los documentos asociados al usuario que están en poder del Ayuntamiento:

 - Listar documentos
 - Listar favoritos

GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL CIUDADANO DEL AYUNTAMIENTO DE POBLA LLARGA
Diplomatura en gestión y Administración Pública

- Notificaciones

En este apartado se encontrarían las notificaciones, si las hubiera, que el usuario tuviese pendientes con el consistorio.
- Tributos

En esta área se encuentra la información relativa al pago de los tributos municipales, los cuales se encuentran estructurados de la siguiente forma:

 - Pendientes
 - Pagados
 - Anulados
 - Todo
- Representaciones

En esta zona llega el turno de las representaciones que de cara al ayuntamiento están relacionadas con el ciudadano, ya sea en modo representante de otro ciudadano, siendo él el representado por un tercero y otra sección incluida en este apartado que notifica cualquier tipo de convenio existente entre ciudadano y Ayuntamiento:


 - Representantes
 - Representados
 - Convenios

En la parte derecha de la página encontramos una sección denominada *Agenda ciudadana* en la que al pulsar sobre ella accedemos a la vista de un calendario a modo de agenda donde se puede consultar de forma rápida y fácil todas las relaciones que se están manteniendo con el Ayuntamiento mediante la *Carpeta Ciudadana*. Dicha agenda permite ver cuándo ha tramitado una solicitud, los cambios de estado por los que pase, inscripciones y citas previas. Además se puede acceder a la información detallada de la solicitud pulsando en el propio calendario sobre la casilla que hace referencia a la solicitud de la que se quiere obtener la información.

Imagen 18. Agenda Ciudadana en la Carpeta Ciudadana de la oficina virtual

PROV. ADMINISTRACIÓN
AGENDA CIUDADANA

Puede consultar desde su Agenda de Virtualidad y Web todas las reuniones que se están realizando con su Ayuntamiento mediante la Carpeta Ciudadana. La Agenda Ciudadana le permite ver cuándo ha convocado una solicitud, los cambios de estado por los que pasa, sus incoincidencias y sus días pendientes. Además, puede acceder a información detallada de la solicitud pulsando en el propio calendario.



Lun	Mar	Mie	Jue	Vié	Sáb	Dom
28	29	1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

■ Solicitud
■ Incoincidencia
■ Cita Puesta

3.3 Análisis DAFO

El análisis DAFO es una metodología de estudio de la situación de una organización, empresa o proyecto, en este caso de la página web del Ayuntamiento de la Población Llarga, que analiza sus características internas (Debilidades y Fortalezas) y su situación externa (Amenazas y Oportunidades).

La finalidad de esta herramienta es dar a conocer la situación real en la que se encuentra el objeto estudiado y con ello poder planificar una estrategia de mejora.

El objetivo de este análisis es, por un lado, determinar las ventajas y atractivos de la página web y, por otro, poder identificar los puntos débiles, elementos negativos o errores que la perjudican, para hacerla más atractiva, más accesible y más cercana a los ciudadanos del municipio.

Imagen 19. Estructura genérica análisis DAFO



- **Análisis interno:**

En el análisis interno se deben estudiar las fortalezas y debilidades de la página web para conocer qué atributos los mejoran o los perjudican, y así poder trabajar en potenciarlos o solventarlos.

. **Debilidades:**

Las debilidades son todos los elementos internos y negativos que dificultan el buen funcionamiento de la página web o de la prestación de los servicios a través de ella. Estos puntos débiles o problemas deben ser identificados y solucionados cuanto antes:

- Errores en la página web:

La página web presenta diversos fallos de usabilidad que consisten en errores de traducción en la página así como errores de coherencia en el nombre de algunos apartados de los menús que deben ser reparados porque producen una peor prestación de servicios.

- Poco interés para personas de edad avanzada:

Los ciudadanos más mayores no encuentran atractivo en este tipo de relación con la administración, muchos de ellos por no tener nociones de informática. Deben de formarse y adaptarse a las nuevas tecnologías.

- Falta de contenidos:

Para la completa satisfacción del usuario la página debería de proporcionar mayor contenido y un mayor número de trámites disponibles para su presentación telemática. Consultando varios portales municipales se comprueba que los cuatro trámites ofrecidos en la oficina virtual son muy inferiores en número a los ofertados por ayuntamientos de similares características que se sitúan en torno a 8-10 trámites con posibilidad de presentación telemática. En cuanto a contenido se echa en falta información relativa a la formación de la corporación municipal, así como datos sobre el censo y la población o sobre las fiestas locales, todo ello presente en la mayoría de portales consultados.

- Necesidad de adaptación del personal:

El personal funcionario debe adaptarse y formarse de forma conveniente para ofrecer un servicio óptimo y poder seguir con la gestión de la página sin tener que recurrir a la subcontratación de la misma.

- Reticencia por parte del usuario:

Muchos ciudadanos prefieren seguir realizando sus trámites de manera presencial, por desconfianza en temas de seguridad y certeza de la conveniente realización o no al realizar un trámite de manera telemática.

Fortalezas:

Las fortalezas son todos aquellos elementos internos y positivos que proporcionan un grado de satisfacción en la experiencia del usuario y hacen más atractiva la página web del Ayuntamiento de Poble Llarga para los ciudadanos:

- Tramitación telemática:
Posibilidad que brinda la página web de realizar trámites de forma electrónica sin necesidad de acudir presencialmente al Ayuntamiento.
 - Información pormenorizada de los trámites:
Para su correcta realización, la administración proporciona una información detallada de cada trámite que se puede efectuar a través de su página.

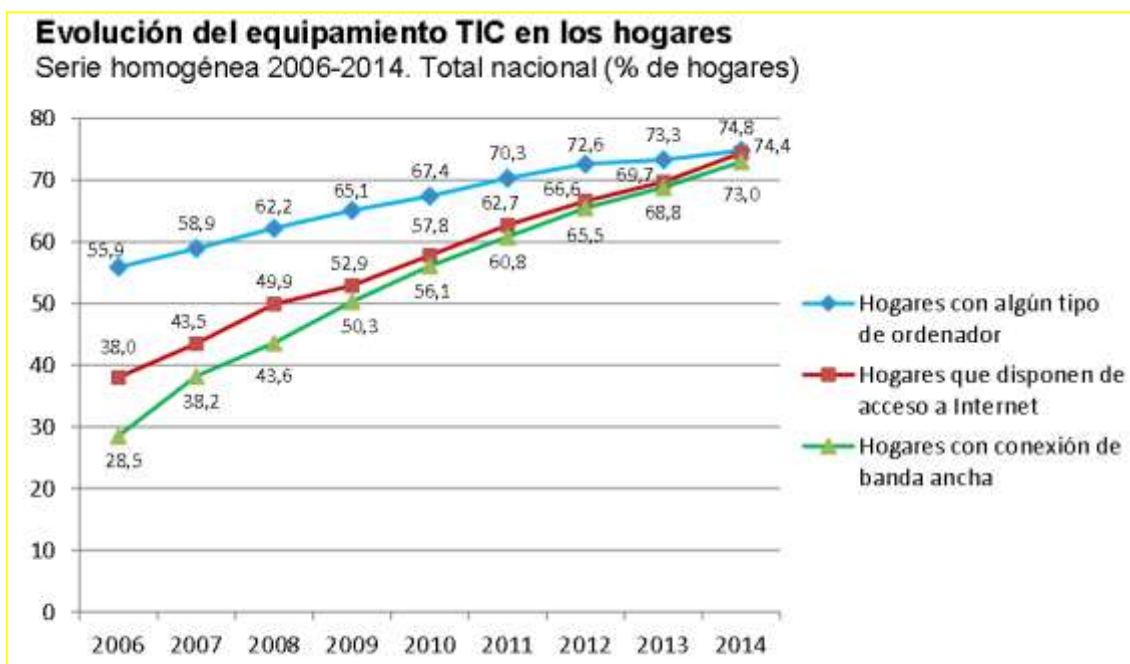
 - Reducción del tiempo empleado por el usuario:
Gracias a la presentación telemática, el usuario ahorra tiempo al realizar sus gestiones, ya que se evita el desplazamiento hasta el Ayuntamiento y la espera del turno hasta ser atendido.
 - Agilización de trámites:
Los funcionarios reciben la documentación de manera telemática, disminuyendo así el tiempo que dedican a la recepción y preparación del trámite así como el tiempo de atención al ciudadano, con lo que se dispone de más tiempo para proceder a la tramitación y resolución de los procesos.
 - Disponibilidad de idiomas:
Al ofrecer la posibilidad de mostrar la página en valenciano y castellano, los idiomas oficiales de la comunidad autónoma, se asegura el llegar a un número mayor de usuarios.
 - Disponibilidad horaria:
Al carecer de un horario establecido, el usuario puede realizar el trámite en cualquier momento que considere oportuno sin tener que ceñirse al horario laboral de los funcionarios.
- **Análisis externo:**
Permite fijar las oportunidades y amenazas que el contexto o entorno puede presentar a la web del Ayuntamiento de Poblá Llarga:

• **Oportunidades:**

Las oportunidades son aquellos factores externos y positivos que se generan en el entorno y que deben ser identificadas para ser aprovechadas aumentando el atractivo y funcionamiento de la web. Obviamente, al hablar de oportunidades en relación con una página web, no podemos pasar por alto el incremento de usuarios con acceso a un ordenador u otro método de conexión

a internet. En el siguiente gráfico se puede observar esta evolución desde el año 2006, donde ya observamos un aumento muy acusado, prácticamente se dobla el porcentaje de hogares con acceso a internet desde el año 2006 al 2014, aproximadamente 3 de cada 4 hogares tienen este acceso:

Imagen 20. Evolución del equipamiento TIC en los hogares españoles



A continuación se recogen una serie de oportunidades detectadas para el caso estudiado:

- Regulación mediante leyes específicas:
La existencia de una legislación que ordena jurídicamente además de impulsar y promover el uso y avance de la Administración Electrónica brinda una excelente oportunidad para su implantación definitiva.
- Avance constante de la tecnología:
El imparable avance tecnológico permite la creación, mantenimiento y resolución de errores, así como su constante mejora para ofrecer un mejor servicio a los ciudadanos.
- Influencia de las TIC:
La sociedad actual está fuertemente influenciada por el crecimiento y avance de las Tecnologías de la Información y Comunicación, ya que proporciona ventajas tanto en el ámbito laboral como en la vida cotidiana, lo que produce una gran aceptación en proyectos relacionados con ellas.

- Mayor formación de la sociedad:
El nivel de formación de la sociedad cada vez es más alto y más ciudadanos tienen conocimientos informáticos y de nuevas tecnologías. Tanto las personas de mediana edad que se han tenido que adaptar a los cambios, como los niños que están adquiriendo esos conocimientos desde temprana edad incluso los mayores que se ven atraídos por aprender. Esto proporciona un elevado número de potenciales usuarios.
- Cursos de informática gratuitos:
Cíclicamente se ofrecen cursos de informática y uso de nuevas tecnologías gratuitos, orientados a diversos colectivos, desempleados, personas mayores, etc.
- Sociedad con ritmo de vida muy alto:
El ritmo de vida de la sociedad aumenta cada vez más, provocando la escasez de tiempo en muchos ciudadanos, es por ello que agradecen y valoran todo aquello que facilite la realización de sus gestiones y contribuya al ahorro de tiempo.
- Mayores conocimientos informáticos de los funcionarios:
La mayor familiaridad de los funcionarios con las nuevas tecnologías y su constante formación y adaptación permitirá ofrecer un servicio más eficiente de manera progresiva.
- Uso de internet cada vez más extendido:
Como se ha comentado anteriormente cada vez más son los ciudadanos con posibilidad de acceder a una conexión a internet por las mejoras llevadas a cabo en las redes de suministro así como por la proliferación de redes WI-FI gratuitas tanto en locales comerciales como en entidades públicas.
- El uso de las redes sociales:
La gran expansión en el uso de las redes sociales proporciona una oportunidad muy valiosa para alcanzar un elevado grado de difusión entre los usuarios.

Amenazas:

Las amenazas son factores externos a la organización que pueden afectar de forma negativa. Por ello, deben de tenerse siempre en cuenta y crear las estrategias oportunas para sortear dichas dificultades:

- Presupuesto del Ayuntamiento debilitado:
Desde hace unos años los presupuestos locales han ido en recesión debido a la crisis económica y eso puede provocar

la reducción de recursos tanto económicos como de personal dedicados a la tramitación de procedimientos.

- Situación económica de los ciudadanos:
De igual manera que los presupuestos de la Administración se ven afectados por la crisis, los ciudadanos también sufren sus consecuencias y muchos deben optar por eliminar servicios como el acceso a internet para suprimir gastos.
- Desconfianza en la seguridad:
Muchos usuarios desconfían de los sistemas donde tienen que proporcionar datos personales, ya sea por desconocimiento de los sistemas de seguridad empleados por la Administración o por el uso de conexiones abiertas tipo WI-FI donde la vulnerabilidad de sus equipos es mayor.
- Avance de la tecnología:
A pesar de haberlo nombrado también como oportunidad, el avance vertiginoso de la tecnología puede provocar un desfase casi permanente en el mantenimiento y mejora de la página web por dejar sin capacidad de reacción a la Administración para adaptarse a las nuevas necesidades.
- Mayor exigencia por parte de usuarios:
Los usuarios progresivamente aumentarán la demanda de servicios así como la calidad exigida en la prestación de los mismos a través de la administración electrónica, dado que este concepto ha adquirido el término de derecho para los ciudadanos y obligación para la Administración Pública.

Todo esto se puede ver de una manera más intuitiva y gráfica con el análisis DAFO que se muestra a continuación:

Imagen 21. Análisis DAFO de la página web del Ayto. de Poble Llarga



Con este análisis DAFO de la página web del Ayuntamiento de la Poble Llarga se contrastan las debilidades y amenazas con las fortalezas y oportunidades, llegando a la conclusión que si bien hay pendiente un trabajo por realizar para tratar de solucionar o si no fuera posible reducir las debilidades existentes, siempre con el respaldo de las fortalezas existentes e intentando aprovechar esas oportunidades externas que pueden ayudar, es posible crear una página web que proporcione a los usuarios un grado de satisfacción elevado debido a su prestación de servicios eficiente y su completa información. Siempre prestando atención y tratando de evitar o en su defecto minimizar las consecuencias de esas amenazas externas que puedan perjudicar el buen funcionamiento de la página y provocar el descontento en los usuarios.

Capítulo 4

-Plan de mejora-

4.1 Servicios de información al ciudadano

En este capítulo se va a proceder a plantear una serie de mejoras para intentar mejorar el uso de la página web del Ayuntamiento de Poble Llarga. En este apartado en concreto se estudiará cómo mejorar los servicios de información al ciudadano, qué errores se pueden subsanar o qué contenidos modificar.

Las mejoras propuestas a continuación tienen como objetivo paliar la falta de contenido en algunos apartados o la necesidad de actualizar información en algunos casos. Otros avances posteriores irán encaminados a la solución de fallos y errores de usabilidad.

- Errores por falta de información o desactualización de la misma:
 1. La página web del Ayuntamiento ofrece en el menú de la parte superior de la página en el apartado de “Ayuntamiento”-“Corporación Municipal” encontramos la anterior configuración municipal, no la actual, y eso que en la página se hace referencia varias veces a la figura de la alcaldesa actual, de hecho tiene hasta un apartado propio “Alcaldesa Neus Garrigues”. Es un error de falta de actualización en la información proporcionada por la página y se debe actualizar a la mayor brevedad incluyendo la información relativa a la corporación municipal actual.
 2. En la página web del Ayuntamiento en el margen derecho de la página se encuentran una serie de accesos encabezados por el que hace referencia a “Alcaldesa Neus Garrigues”, y en este acceso encontramos dos errores, para empezar no muestra la imagen de acceso como las demás, muestra el símbolo de que la imagen no es compatible o se trata de un archivo corrupto con lo que la visibilidad del enlace desciende mucho respecto al resto de accesos de la página. Esto se debe reparar cambiando la imagen empleada como icono del acceso. En segundo lugar al acceder al espacio encontramos el texto “Alcaldesa Neus Garrigues” y nada más, no hay ni imagen ni texto de presentación, nada. Se presenta por tanto un error de falta de información nuevamente. Este apartado se debería de completar con un breve texto a modo de bienvenida a la página y su ciudad y que sirviera también como presentación por parte de la alcaldesa.
- Fallos de usabilidad en la página web:
 1. La página web del Ayuntamiento ofrece la posibilidad de visualizarse en idioma castellano o valenciano. El problema radica en que nos encontramos errores en la traducción y cuando accedemos al idioma valenciano nos encontramos el nombre de los accesos de los márgenes izquierdo y derecho en castellano. Este tipo de errores es fácilmente subsanable y debe ser solucionado. Deben de corregirse los fallos de traducción para que el ciudadano pueda acceder al contenido de la web en el idioma deseado de forma íntegra y sin errores.

2. Desde la página web del Ayuntamiento de Poblá Llarga se ofrece un enlace directo a la Oficina Virtual. Al acceder a la página de la Oficina Virtual nos encontramos con un error de certificado de seguridad de la página que alerta al ciudadano y le muestra este espacio como “un sitio web no recomendado”. Este hecho crea cierta actitud de desconfianza sobre la seguridad de la página web del Ayuntamiento. Se trata de un fallo de certificado electrónico de la página web que debe ser solucionado.
3. La página web del Ayuntamiento ofrece en el menú de la parte superior de la página el apartado de “Ayuntamiento”-“Áreas de gestión”-“Promoción económica y empleo”, pero al acceder no hace referencia a tal área, sino que nos proporciona información sobre el registro municipal, ubicación, horarios, funciones, etc. Éste es un fallo de usabilidad de la página que induce a equivocaciones y genera confusión al ciudadano y debe de ser solucionado cuanto antes proporcionando la información adecuada de manera correcta. También nos encontramos ante un error de falta de información porque en la página no se hace referencia al departamento de “Promoción económica y empleo” en otro lugar y esto se debería de añadir próximamente al menú con su información correspondiente.
4. La página web del Ayuntamiento ofrece en el menú de la parte superior de la página el apartado de “Ayuntamiento”-“Áreas de gestión”-“Territorio y agricultura”, pero el acceso no es a dicho departamento, conduce al área de la policía local de Poblá Llarga, ofreciendo información sobre dicho espacio tal como ubicación, actividades y funciones o los agentes que desempeñan la labor. Éste vuelve a ser un fallo de usabilidad de la página que genera confusiones y provoca un servicio deficiente al usuario y debe ser solucionado proporcionando la información correcta. También nos encontramos ante un error de falta de información porque en la página no se hace referencia a este departamento en otro lugar y debe ser añadido cuanto antes junto con su información detallada.
5. La página web del Ayuntamiento ofrece en el menú de la parte superior de la página el apartado de “Ayuntamiento”-“Áreas de gestión”-“Políticas para las personas”, pero el acceso no es a dicha área, sino que proporciona acceso al departamento de urbanismo donde encontramos información relacionada con dicho espacio como es su ubicación, los empleados que desempeñan su trabajo allí, su horario de atención y las actividades que pueden realizarse. Encontramos aquí un fallo de usabilidad de la página que puede generar equivocaciones en los usuarios y debe ser por tanto solucionado modificando el acceso con la información adecuada. Es a su vez un error de falta de información porque no se encuentra en la página otro acceso al área examinada y eso debe ser complementado de manera inmediata.

6. La página web del Ayuntamiento presenta en el menú de la parte superior de la página el apartado de “Fotos actuales”, pero al intentar acceder no encontramos respuesta, es decir, no hay enlace. Se debe de añadir un enlace para este punto que cuente con las fotografías adecuadas.

A modo de recopilación, se encuentran los errores por falta de información o desactualización de la misma y los fallos de usabilidad de la página anteriormente descritos. Éstos últimos nos proporcionan otro tipo de mejora que consiste en el añadido de secciones que aparecen nombradas pero que no se encuentra información sobre ellas en la página web.

Como se ha mostrado anteriormente, las secciones de “Promoción económica i empleo”, “Territorio y agricultura” y “Políticas para las personas” son nombradas pero al acceder nos encontramos con información perteneciente al registro del Ayuntamiento, a la Policía Local y al departamento de Urbanismo. Por tanto, se debe modificar dicho menú y pasar a ser el siguiente:

Menú actual

- Ayuntamiento
 - . Alcaldesa Neus Garrigues
 - . Corporación municipal
 - . Áreas de gestión
 - * Promoción económica y empleo
 - * Territorio y agricultura
 - * Políticas sociales y transparencia
 - * Políticas para las personas
 - . Perfil del contratante

Menú modificado

- Ayuntamiento
 - Alcaldesa Neus Garrigues
 - Corporación municipal
 - Áreas de gestión
 - Promoción económica y empleo
 - Territorio y agricultura
 - Políticas sociales y transparencia
 - Políticas para las personas
 - Registro
 - Policía Local
 - Urbanismo
 - Perfil del contratante

En este punto de los servicios de información al ciudadano, se debería de considerar la creación de un tablón de anuncios en la página web donde el consistorio publicara además de las noticias relacionadas con la población, toda la información que genera el Ayuntamiento, plazos de presentaciones de solicitudes, plazos de pagos municipales, talleres ofertados por el consistorio, etc. En este sentido, es un punto muy importante para proporcionar información a los ciudadanos si se sitúa en una parte central dotándolo de gran visibilidad puede convertirse en una buena herramienta.

4.2 Tramitación telemática

Como se puede observar por lo descrito anteriormente, la oficina virtual de la Población Llarga no está muy desarrollada, no en cuanto a la forma de prestar la tramitación electrónica, en la que no se observan problemas, pero si cuando se refiere al número de trámites que se ofrecen desde la misma. En esto, está muy limitada ya que sólo ofrece la presentación telemática para cuatro trámites, tres de la familia de Atención al ciudadano, que son los instalados por defecto con la creación de la oficina virtual, y la solicitud para la obtención del volante de empadronamiento, que hasta el momento es la única incorporación demandada por el Ayuntamiento para aumentar su catálogo de servicios ofrecidos. Es por esto que la mejora propuesta para la tramitación telemática es la ampliación del número de gestiones ofrecidas actualmente por la oficina virtual.

Para llevar a cabo el propósito de mejorar el catálogo de servicios mediante el añadido de trámites se debe de seguir el procedimiento establecido:

En el caso de que la entidad desee ampliar el número de servicios electrónicos, acude al catálogo de servicios que se puede encontrar en el Catálogo de Servicios que la Generalitat Valenciana ha ofrecido al Ayuntamiento y elige los que quiere añadir. El Catálogo de Servicios de la Generalitat Valenciana es un documento en el que se muestran todos los posibles procedimientos que se pueden incorporar junto con los apartados de descripción del trámite, su órgano tramitador y el encargado de su resolución, la normativa a seguir por el procedimiento, los requisitos necesarios junto con la documentación necesaria, los plazos de resolución, los de presentación, las observaciones, los recursos que se pueden presentar y los efectos del silencio administrativo de cada uno de los trámites. Cuando ya se tengan decididos los procedimientos a incorporar al catálogo de la Oficina Virtual del Ayuntamiento, pasamos a revisar la ficha descriptiva que la podemos encontrar en el catálogo citado anteriormente y que ha ofrecido la Generalitat Valenciana al Ayuntamiento. A continuación preparamos el formulario para poder realizar el trámite de forma presencial y pedimos a la diputación que lo dé de alta en el catálogo de trámites de la Oficina Virtual del Ayuntamiento. En el momento en el que la Diputación dé de alta en la plataforma el servicio, los informáticos del Ayuntamiento acceden a la plataforma ya que han recibido la formación necesaria para ello e introducen el material necesario para poner en funcionamiento el servicio, es decir la ficha descriptiva revisada, el formulario presencial y las modificaciones necesarias en la carpeta ciudadana para que se pueda realizar el trámite de forma telemática. En el momento en que los informáticos incorporen la documentación al servicio, éste entrará en funcionamiento y se podrá comenzar a disfrutar de las ventajas que supone esta mejora. En el **anexo 1** se encuentra dicho catálogo con los trámites que la Generalitat pone a disposición de los ayuntamientos con la descripción de cada uno de ellos.

Después de explicar el procedimiento a seguir, se debe de elegir qué trámites son los adecuados para la oficina virtual teniendo en cuenta los servicios más demandados por los ciudadanos, el número de habitantes, demandas propias de colectivos o por parte de las empresas locales. Para seleccionar los trámites adecuados se ha realizado una comparativa entre las oficinas virtuales de diez pueblos de la provincia de Valencia de características similares en cuanto a población y topografía a la Pobl Llarga para ver cuáles eran los trámites que estas oficinas ofrecían y ver los que finalmente se añadían a la oficina virtual de la Pobl.

Los trámites que se encontraban en la mayoría de las oficinas consultadas y por tanto se solicitará su inclusión en nuestro catálogo son:

- Instalación de DNI electrónico

Se encontraría dentro de la familia de trámites de *Atención al Ciudadano*. Acceso a un asistente que prestará ayuda para la instalación en el equipo del DNI electrónico.

El DNI Electrónico es un documento que certifica la identidad del ciudadano no sólo en el mundo físico, sino también ante transacciones telemáticas, permitiendo firmar todo tipo de documentos electrónicos. Es un dispositivo

seguro de creación de firma, la firma electrónica, que se efectúa mediante el DNI electrónico y que posee efectos equivalentes a los de una firma manuscrita.

El Asistente de Instalación del DNle es un programa que te permitirá lo siguiente:

- . Comprobar el estado de una instalación anterior del DNI Electrónico en su ordenador.
- . Instalar todos los elementos necesarios para poder utilizar el DNI Electrónico.
- . Utilizar el DNle en los navegadores más habituales (Internet Explorer, Firefox y Chrome).
- . Validar los certificados del DNI Electrónico.
- . Desinstalar el DNI Electrónico en su equipo Windows o Linux (Ubuntu).

- Licencia de obra menor

Se encontraría disponible en la familia de trámites *Urbanismo y Medio Ambiente*.

Disponibilidad del procedimiento de solicitud de la licencia de obras menores (reformas, reparaciones o construcciones menores) en viviendas y locales.

Actuaciones a realizar por el solicitante:

- . Ingreso de la tasa por actuaciones urbanísticas, con carácter previo a la presentación de la solicitud de licencia para obras menores.
- . Presentación solicitud de licencia para obras menores, debidamente cumplimentada, acompañada de la documentación requerida.
- . Ingreso del impuesto sobre construcciones, instalaciones y obras, en el plazo de un mes desde la notificación de la resolución de concesión de licencia de obra menor.

- Solicitud de Baja de vado

Su situación en el catálogo de servicios sería dentro de la familia *Urbanismo y Medio Ambiente*.

Disponibilidad del procedimiento de solicitud de baja de vado permanente.

Actuaciones a realizar por el solicitante:

- . Presentación de la instancia de solicitud de baja de vados según el modelo normalizado.

- . Presentación de informe de hechos o circunstancias que justifiquen la solicitud de baja.
- . Entrega de la placa reglamentaria de autorización de vado (presencial o envío postal).

- Licencia de Ocupación de Vías Públicas (mesas y sillas)

El lugar donde se situaría este trámite sería en la familia *Urbanismo y Medio Ambiente*.

Disponibilidad del trámite de solicitud de la licencia de Ocupación de la Vía Pública para el uso de terrazas o carpas.

Actuaciones a realizar por el solicitante:

- . Presentación de solicitud de licencia, debidamente cumplimentada, acompañada de la documentación exigida.
- . Pago de la Tasa: Una vez recibida la notificación por correo de la primera liquidación de la tasa por ocupación de la vía pública mediante mesas y sillas, y para el pago de los próximos recibos de la misma, se podrá proceder a su domiciliación bancaria.
- . Renovación Automática: Dicha renovación tendrá lugar si no se produce modificación alguna en las condiciones espaciales de la ubicación de los elementos instalados en la terraza o de titularidad del local afectado; el titular de la instalación debe comunicar al menos con dos meses de antelación a la finalización del periodo, su voluntad contraria a la renovación.

Estos trámites han sido seleccionados por ser los más frecuentes en las oficinas virtuales examinadas. A continuación nombraremos otros trámites para su inclusión debido a que son los más demandados por los usuarios, ya que un alto porcentaje de éstos tienen la obligación de realizarlos, son los procedimientos relacionados con los tributos.

- Domiciliación bancaria de recibos

Su situación en el catálogo sería dentro de la familia *Tributos*. Ofrece la posibilidad de solicitar la domiciliación bancaria de los impuestos municipales. Los impuestos domiciliables serán los siguientes:

- . Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI).
- . Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM).
- . Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE).
- . Tasas municipales: basura, cementerio, vados, mesas y sillas.

- Solicitud de duplicado de recibos

Este trámite formaría parte de la familia *Tributos*.

Ofrece la opción de solicitar el duplicado de los recibos de los impuestos municipales. En este caso el solicitante demandaría un duplicado del recibo de pago de cualquier impuesto municipal, siempre dentro del periodo de pago voluntario. Este servicio estaría indicado para los ciudadanos que no tienen sus recibos domiciliados y por cualquier causa precisan de un duplicado del recibo de pago para tramitar el pago.

- Obtención de listado de tributos del ciudadano

Este procedimiento se ubicaría dentro de la familia de *Tributos*.

Obtención de información sobre datos de los Padrones Tributarios. Para poder hacer uso del trámite el solicitante debe de justificar debidamente, por medio de la instancia correspondiente, los fines para los que se solicita la información y los usos que se le van a dar a la misma.

- Pago telemático

Esta gestión se incluiría en la familia de *Tributos*.

Posibilidad de pago inmediato de los recibos municipales.

Se trata de posibilitar el pago inmediato de los recibos mediante el uso de tarjeta bancaria, tanto de crédito como de débito.

- Modificación de Datos Fiscales.

Este trámite se encontraría ubicado en la familia de *Tributos*.

Solicitud de cambio o corrección de datos fiscales. Se deben aportar los cambios con la mayor brevedad para no provocar errores en la comunicación con el departamento tributario ni cualquier otro departamento municipal.

- Solicitud de aplazamientos y fraccionamientos de Deuda.

Esta diligencia se ubicaría también en la sección de *Tributos*.

Tramitación de solicitudes de aplazamiento y fraccionamientos de deudas tributarias y demás de derecho público.

GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL CIUDADANO DEL AYUNTAMIENTO DE POBLA LLARGA
Diplomatura en gestión y Administración Pública

Los trámites que se proponen a continuación, han sido elegidos basándose en las necesidades propias del municipio y sus habitantes, como por ejemplo el hecho de no contar con una residencia para personas mayores en la localidad.

- Consulta a trabajador social.

Este trámite se incluiría dentro de la familia de *Servicios Sociales*.

Solicitud de información a los servicios sociales municipales. Se trataría del paso inicial e indispensable a realizar por el usuario para la solicitud de cualquier servicio o ayuda por parte de la corporación municipal.

- Solicitud de ayudas económicas para el desarrollo personal mayores.

Este trámite se incluiría en la familia de *Servicios Sociales*.

Solicitud para la concesión de ayudas económicas para el desarrollo de personas mayores de 60 años. La finalidad de dicha solicitud es el apoyo económico para personas mayores de 60 años con la necesidad de obtener este beneficio.

- Tarjeta de aparcamiento europea para minusválidos.

Esta gestión estaría ubicada en el interior del apartado de *Servicios Sociales*.

Facilitar a los ciudadanos con minusvalía el estacionamiento del vehículo y la accesibilidad y relaciones con el entorno. Con la tramitación de esta diligencia se podría solicitar la expedición de la tarjeta y posterior envío al domicilio sin la necesidad de desplazar físicamente al interesado que en esta ocasión es aún un beneficio mayor que en los que el usuario no presenta ninguna minusvalía.

- Solicitud de servicio de ayuda a domicilio.

Esta solicitud se encontraría también en el apartado de *Servicios Sociales*.

Solicitud para la concesión de servicio de ayuda a domicilio. Dicha ayuda a domicilio está indicada para personas mayores o ciudadanos que por algún

impedimento bien temporal, bien definitivo, les es necesario la ayuda para la realización de tareas del hogar o cuidados especiales.

- Solicitud de plazas en centros residenciales.

La situación en el catálogo de servicios sería en la familia de *Servicios sociales*.

Solicitud de plazas en centros residenciales de la 3ª edad. Al no existir una residencia en el mismo municipio se hace de especial importancia la ayuda de la trabajadora social para la solicitud de plaza en algún centro de las poblaciones vecinas sin la necesidad de desplazarse hasta las mismas.

Los siguientes trámites han sido considerados de interés para su inclusión debido a su frecuencia de tramitación presencial que registra una actividad elevada, y por tanto, sería beneficioso su inclusión en el catálogo de servicios ofertado por el ayuntamiento.

- Reclamación en la OMIC.

Dicho trámite se presentaría dentro de la colección de Atención al Ciudadano.

Presentación de reclamaciones a la oficina municipal de información al consumidor. Es uno de los trámites más demandados por los usuarios y su inclusión sería bien recibida por los habitantes que evitarían el desplazamiento hasta la oficina de la OMIC. La presentación de la reclamación debe ir acompañada de toda la documentación que justifique dicha reclamación así como cualquier otra que la oficina considere necesaria para la tramitación de la misma.

- Permiso de quema de rastrojos.

Este procedimiento se encuadraría en el apartado de *Urbanismo y Medio Ambiente*.

Solicitud del permiso de quema de rastrojos, o comunicación de la misma en casos expresamente permitidos mediante bando o similar. Dada la elevada actividad agrícola del término municipal de Poblá Llarga es una prestación de servicio que cuenta con un considerable número de trámites efectuados. Debe

de acompañar a la solicitud del permiso los datos y ubicación del terreno en el que se lleva a cabo la quema.

4.3 Plan de difusión del nuevo portal municipal

Todas estas mejoras implementadas proporcionarían un espacio web diferente, se podría decir que nos encontraríamos un nuevo portal municipal. De nada serviría este plan de mejora si los usuarios que deben de disfrutarlo, no saben de él, de los nuevos contenidos, de las nuevas funcionalidades y de la corrección de errores. Es por ello, que se debe de plantear un plan para difundir la página web. En este caso la creación de unos folletos explicando las mejoras conseguidas en la página web del Ayuntamiento así como mensajes animando a la visita y prueba de las nuevas funciones sería la opción escogida. En estos folletos se debe resaltar tanto las mejoras en la parte de información al usuario como las nuevas opciones en cuanto a tramitación electrónica de las que se hace mención en el apartado siguiente.

Estos folletos se deben repartir por la población, empezando por todos los edificios públicos, con su colocación en los tabloneros de anuncios sitios en los mismos, como en locales comerciales y empresas privadas donde se obtiene la posibilidad de llegar a un buen número de ciudadanos. Por último, se procedería a un reparto mediante personal del consistorio o el servicio de correos en las viviendas particulares para así asegurar el llegar al mayor número de usuarios posible.

De una manera interna, a través de la propia página web, implementando en ella una publicación que destaque al acceder a la página así como su inclusión en el también novedoso tablón de anuncios del espacio web del Ayuntamiento.

El plan de difusión se podría completar con un anuncio en la emisora de radio local que recordara a los ciudadanos los beneficios del uso de la tramitación electrónica así como la nueva imagen de la página web con sus mejoras implementadas.

Capítulo 5

-Presupuesto-

Este apartado contiene la elaboración del presupuesto para el plan de mejora propuesto. Para ello, se distingue entre el coste de recursos internos, es decir, los que serían empleados en personal que trabaja en el Ayuntamiento y el coste de recursos externos, por contratación de personal ajeno al Ayuntamiento, compra de algún material o servicio.

5.1 Presupuesto personal interno

Para empezar, se debe de señalar qué empleados del Ayuntamiento y por cuánto tiempo se dedicarían al plan de mejora propuesto. A nivel interno del consistorio, será necesario un empleado administrativo que se encargará de elaborar el formulario presencial y revisar la ficha descriptiva para presentar la solicitud a la Diputación para la inclusión del servicio. También será preciso el contar con el Secretario del Ayuntamiento quien se encargará de la supervisión de la ficha descriptiva del servicio a incorporar y del formulario presencial.

A continuación se procederá a delimitar el tiempo que cada uno dedicará a su cometido dentro del plan. Para una contabilización más sencilla, delimitaremos el tiempo empleado por procedimiento añadido. Anteriormente se han propuesto ocho nuevos trámites para su inclusión en la oficina virtual del Ayuntamiento. En el caso del administrativo se estima una dedicación de una hora para la elaboración de cada formulario telemático y de dos horas para la revisión de la ficha descriptiva correspondiente. Por parte del Secretario, para la supervisión del trabajo realizado por el administrativo previo a la solicitud definitiva ante la Diputación, la estimación es de una hora por trámite.

Tabla 1. Horas dedicadas por personal interno para implementación del plan.

	Horas dedicadas/Proceso	Trámites añadidos	Contabilización	Total (Horas)
Administrativo	2+1	17	3x17	51
Secretario	1	17	1x17	17

Ya con el tiempo delimitado, se va a proceder a cuantificar económicamente este coste. Para eso necesitamos conocer el sueldo percibido por cada uno de los trabajadores. El sueldo del administrativo lo estimamos de la siguiente manera:

Tabla 2. Cálculo de sueldo mensual de administrativo.

	Sueldo base mensual	Trienio mensual	Complemento de destino	Pagas extra prorrateadas	Total mensual
Administrativo grupo A2	958,98€	34,47€	260,07€	120,80€	1.374,32€

GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL CIUDADANO DEL AYUNTAMIENTO DE POBLA LLARGA
Diplomatura en gestión y Administración Pública

Para el cálculo del sueldo bruto mensual del administrativo se han tenido en cuenta las siguientes consideraciones:

- Un complemento de destino de nivel 12
- No se han quitado las cuotas de cotización.

Ahora que sabemos el sueldo mensual debemos de definir el coste de las horas dedicadas. Se debe de obtener el coste unitario de la hora de trabajo. Para ello realizaremos las siguientes operaciones:

-Se tiene en consideración para la realización de los cálculos, jornada laboral de 6 horas durante 22 días mensuales.

$$1.374,32/22 = \mathbf{62,47€} \text{ precio del día de trabajo del administrativo.}$$

$$62,47/6 = \mathbf{10,41€} \text{ precio de la hora de trabajo del administrativo.}$$

$10,41 \times 51 = \mathbf{530,91€}$ coste del tiempo dedicado por el administrativo para la ejecución del plan.

Se procede a continuación al cálculo del coste de la dedicación del Secretario del Ayuntamiento:

Tabla 3. Cálculo de sueldo mensual del Secretario del Ayuntamiento.

	Sueldo base mensual	Trienios mensual	Complemento de destino	Pagas extras prorrateadas	Total mensual
Secretario grupo A1	1.109,05€	42,65€	327,44€	118,44€	1.597,58€

Se tiene en consideración para la realización del cálculo del sueldo bruto mensual del Secretario lo siguiente:

- Un complemento de destino de nivel 15.
- No se han quitado las cuotas de cotización.

Se procede como en el caso anterior al cálculo del coste por hora de trabajo para su posterior multiplicación por el número de horas trabajadas, lo que proporcionará el coste total de la labor del Secretario. La jornada laboral consta de las mismas horas así como el número de días laborables también es el mismo:

$1.597,58/22 = 72,62\text{€}$ por día trabajado.

$72,62/6 = 12,10\text{€}$ por hora trabajada.

$12,10 \times 17 = 205,70\text{€}$ por la dedicación del Secretario a la implantación del plan de mejora.

De donde obtenemos que el coste de personal interno es en total de:

$530,91 + 205,70 = 736,61\text{€}$ **coste total de personal interno**

5.2 Presupuesto personal externo

En este apartado se contabilizarán los gastos externos, es decir, los procedentes de la contratación de empleados ajenos al ayuntamiento, así como las compras o encargos a empresas externas.

El primer gasto que contabilizaremos será el relativo a la creación de este plan de mejora. Para la elaboración de este plan necesitamos a un diplomado en GAP que haga un análisis de la situación de la Oficina Virtual del Ayuntamiento de la Poble Llarga y de la página web del Ayuntamiento, de las debilidades que presentan éstas, así como la propuesta de ampliación del catálogo de servicios indicando qué servicios añadir. También se encargaría del diseño del folleto de difusión de los nuevos servicios y nueva imagen de la página web. La estimación en tiempo de este empleado la cuantificaríamos en **120 horas** para la realización de los análisis, de **45 horas** para la creación de la propuesta de mejora y de **8 horas** para el diseño del folleto.

Una vez establecido el tiempo empleado por el diplomado en GAP, se debe de estimar el coste de ese tiempo. Si el diplomado trabajara para el consistorio en el grupo correspondiente tendría un sueldo similar al del administrativo calculado anteriormente, así que la estimación se hará en base a ese sueldo, por tanto consideramos un sueldo mensual de **1.400€** con la misma consideración de no aplicar las reducciones por cuotas de cotización, y también que ese sueldo es en base a 35 horas semanales, por lo que consideraríamos **140 horas mensuales**. Se realizan los cálculos pertinentes:

$1.400/140 = 10\text{€}$ por hora de trabajo

$120 + 45 + 8 = 173$ horas totales empleadas

$173 \times 10 = 1.730\text{€}$ coste total empleado diplomado en GAP

Pasamos a continuación a la estimación del coste de la impresión de los folletos de difusión. Como se ha indicado anteriormente, se repartirán folletos en las viviendas de la población, en las empresas locales, en locales comerciales y edificios públicos. Para los 4.524 habitantes se calcula que la impresión de folletos se cifraría en 1.500 ejemplares. El coste unitario, al ser una cantidad considerable, es bajo, ya que resultaría a 0,11 céntimos. El coste total asciende a:

$$1.500 \times 0,11 = \mathbf{165\text{€}}$$
 de coste por impresión de los folletos

A este precio se tendrá que añadir el coste de la empresa de reparto que se encargará del buzoneo de los folletos. Contactando con varias empresas del sector se puede estimar este coste en **300€**. Lo que sumado a los **165€** de la impresión hacen un total de **465€** por el concepto de los folletos de difusión.

En cuanto al otro concepto para la difusión de la nueva imagen de la página web y la ampliación de servicios, el anuncio radiofónico, no consideramos coste alguno, ya que es costumbre que el consistorio y la radio local colaboren de manera muy estrecha y en este tipo de ocasiones, cuando el Ayuntamiento requiere publicitar algún asunto de interés para la población, no existe un pago como sería normal con cualquier empresa en la contratación de un espacio de tiempo para emitir su anuncio. Por tanto se quedaría como un servicio gratuito.

Por último, es necesaria la presencia de un informático que resuelva los errores de usabilidad de la página, añada los campos nuevos que son necesarios, implemente la información que faltaba y se encargue de efectuar la imposición de los nuevos servicios en la oficina virtual. También tendrá la tarea de formar a los empleados del Consistorio así como de implantar una copia del folleto en la página web del Ayuntamiento.

Se seguirá el mismo método de cálculo que para los anteriores apartados de medición de coste de personal, establecer el coste por hora del trabajador y multiplicarlo por las horas estimadas necesarias para su cometido. Contrastando información con algunas empresas que proporcionan servicios informáticos integrales como sería necesario en este caso, el sueldo mensual del informático se estimará en **1.900€**, como en las veces anterior no se quitaran las cuotas de cotización para dicha estimación. En este caso la jornada laboral diaria constará de 8 horas, estableciendo en **160 las horas mensuales** para la realización de nuestros cálculos.

Con la estimación de los datos anteriores falta cuantificar el número de horas necesarias para el desempeño de la labor informática. En la tabla siguiente vemos el recuento de horas estimadas y su uso específico:

GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL CIUDADANO DEL AYUNTAMIENTO DE POBLA LLARGA
Diplomatura en gestión y Administración Pública

Tabla 4. Horas dedicadas por personal informático para elaboración del plan.

Función	Horas dedicadas
Curso de formación para personal del Ayuntamiento	24
Incrustación del folleto de difusión en página web	2
Resolución de errores de falta de información y/o actualización de la misma	8
Resolución de errores de usabilidad de la página web y/u oficina virtual	40
Resolución de errores de funcionalidad mediante el añadido de secciones	8
Imposición de los nuevos servicios en la oficina virtual del Ayuntamiento	160
Total(Horas)	242

Procedemos a la realización de los cálculos:

$$1.900/160 = \mathbf{11,87\text{€}}$$
 por hora trabajada

$$11,87 \times 242 = \mathbf{2.873,75\text{€}}$$
 coste total del trabajo del informático

Se recopilan todos los datos obtenidos para la elaboración del presupuesto de los gastos externos:

Tabla 5. Coste externo.

	Sueldo mensual	Precio por hora	Horas dedicadas	Coste
Diplomado en GAP	1400€	10€	173	1.730€
Impresión y reparto				465€
Informático	1.900€	11,87€	242	2.873,75€
TOTAL				5.068,75€

Resultando el coste total externo de **5.068,75€** para el Consistorio.

Con ambos conceptos calculados, se procede a realizar el presupuesto definitivo:

GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL CIUDADANO DEL AYUNTAMIENTO DE POBLA LLARGA
Diplomatura en gestión y Administración Pública

Tabla 6. Presupuesto General Plan de Mejora.

	Sueldo Mensual	Precio por hora	Horas dedicadas	Coste
Administrativo	1.374,32€	10,41€	51	530,91€
Secretario	1.597,58€	12,10€	17	205,70€
Diplomado GAP	1400€	10€	173	1730€
Informático	1900€	11,87€	242	2.873,75€
Impresión y reparto				465€
TOTAL				5.805,36€

Y este sería el presupuesto definitivo para la aplicación de nuestro plan de mejora.

Capítulo 6

-Conclusiones-

6.1 Conclusiones

Tras los conocimientos adquiridos durante el estudio de las diversas asignaturas que componen la diplomatura de Gestión y Administración Pública y con el fin de concluir dichos estudios se ha realizado el Trabajo Final de Carrera que aquí se presenta. Para la elaboración del mismo se ha seguido la normativa correspondiente que establece que el TFC tiene que estar basado en problemas reales, tener un fundamento práctico y aplicado, apoyarse en las asignaturas cursadas y relacionadas con la naturaleza del trabajo, estar relacionado con el trabajo profesional de un diplomado de GAP y tender un puente hacia el ejercicio profesional habitual.

El presente Trabajo Final de Carrera muestra cómo las Administraciones Públicas deben de adaptarse a la evolución que está experimentado la sociedad con las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).

Los organismos públicos deben de adaptarse a las necesidades y demandas de los ciudadanos, que cada día son más exigentes, y por ello, es fundamental que implanten en sus actividades administrativas las nuevas tecnologías y aprovechen las ventajas y beneficios que estos avances les ofrecen.

En este trabajo, concretamente, se ha analizado cómo una entidad local, el Ayuntamiento de Poblá Llarga, pone en práctica el uso de las TIC para conectar con sus ciudadanos a través de su página web y su oficina virtual.

Se ha estudiado qué ofrece, cómo lo ofrece, en qué entorno y sobre todo, se han planteado las mejoras que se podrían llevar a cabo para conseguir estar más cerca del ciudadano, prestar más servicios y proporcionar información de forma más eficiente y conseguir el interés de los ciudadanos simplificando los trámites y gestiones que deben realizar con la Administración a través del medio electrónico.

Se ha examinado la normativa jurídica que enmarca, protege y regula todo lo relativo a la e-Administración, como se ha ido modificando para adaptarse a las necesidades de una nueva realidad.

Se ha mostrado, durante la realización de este TFC, la e-Administración como un medio o herramienta de información y comunicación electrónica moderna, eficaz, accesible, eficiente, ágil, sencilla y segura.

Gracias a esta herramienta se puede experimentar una evolución en las organizaciones públicas que se han adaptado a las nuevas tendencias sociales y persiguen prestar a través de ellas mejores servicios públicos y una mejor atención ciudadana.

Se han analizado también las debilidades y amenazas que presenta el sistema enfocándolo en el caso particular del Ayuntamiento de Poblá Llarga, que puede ser el reflejo de la situación a un nivel más global en poblaciones de menos de 10.000 habitantes. Se ha observado cómo es necesario formar a los empleados para que

puedan actualizarse y proporcionar un servicio eficiente mediante las nuevas tecnologías. También las barreras aún existentes con buena parte de la sociedad que por desconocimiento o temor se resisten al cambio y uso de los procedimientos electrónicos.

Por ello, y con la intención de dar respuesta a los problemas detectados en la primera parte de este TFC, planteamos una doble propuesta de mejora de la Oficina Virtual y la página web municipal. Por un lado, pretendemos aumentar el conocimiento de la existencia de la oficina virtual por parte de los potenciales usuarios, tanto personas físicas como jurídicas (por ejemplo, empresas del municipio u otras Administraciones relacionadas). Y por otro lado, planteamos la ampliación de los servicios y trámites actualmente activos en la Oficina Virtual con la intención de poner en marcha los servicios más demandados por los ciudadanos, así como paliar la falta de información o desactualización de la misma en la página web del Ayuntamiento de Poblá Llarga.

Por ello, con la implantación del plan de mejora anteriormente citado lo que pretendemos es incorporar una mejora en el servicio que ofrece la Oficina Virtual con la difusión de información sobre ésta junto con la ampliación del número de procedimientos que se pueden realizar.

Lo que pretendemos con este trabajo es solucionar los problemas actuales que presenta la Oficina Virtual y la página web, es decir, su falta de difusión y su escasez de trámites para realizar. Con esta mejora se conseguirá una mayor participación y acercamiento de los ciudadanos con la Administración, mayor información sobre el nuevo servicio que ofrece el Ayuntamiento, mayores posibilidades de optimizar los recursos que se han empleado con la creación de esta herramienta, aumento del número de trámites, incremento de las probabilidades de que aumente su uso y mayor impulso de la Oficina Virtual y la página web local.

Por último, y a modo de conclusión final, se considera que este Trabajo ha cubierto los objetivos definidos en el primer capítulo. Por un lado, ha cubierto los objetivos genéricos relativos a la realización de un Trabajo Final de Carrera de la Diplomatura de GAP que cumpla con la normativa y requisitos exigidos en la misma. Además, también se considera que ha cubierto los objetivos específicos ya que se ha analizado la situación de la página web del Ayuntamiento de Poblá Llarga así como su Oficina Virtual dentro de su contexto y se ha planteado una posible solución, viable desde un punto de vista económico, que mejoraría el servicio desde un punto de vista social, y práctica ya que mejoraría la relación entre Ayuntamiento y ciudadano, de modo que también cumple con una mejora desde un punto de vista político.

Bibliografía

-Libros:

- FABRA VALLS, M y LUIS BLASCO DÍAZ, J (2007), *La Administración Electrónica en España: expectativas y perspectivas de futuro*: Ed. Publicacions de la Universitat Jaume I. Castellón de la Plana.
- OLTRA CLIMENT, F. (2008), *Dirección de organizaciones (Públicas)*: Ed. Editorial de la UPV. Valencia.

-Documentos web:

- Comunidad Valenciana (2010), *Ley 3/2010, de 5 de mayo de 2010, de la Generalitat, de Administración Electrónica de la Comunidad Valenciana*. DOCV Nº 6262, 5 de mayo de 2010, pp. 18206 – 18238, [en línea], disponible en: <http://www.boe.es/boe/dias/2010/01/29/pdfs/BOE-A-2010-1330.pdf>
Consulta julio 2015
- España (1992), *Ley 30/1992, de 26 de noviembre de 1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común*. BOE Nº 285, de 27 de noviembre de 1992, pp. 40300 – 40319, [en línea], disponible en: <http://www.boe.es/buscar/pdf/1992/BOE-A-1992-26318-consolidado.pdf>
Consulta julio 2015
- España (1996), *Real Decreto 263/1996, de 16 de febrero de 1996, por el que se regula la utilización de técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas por la Administración General del Estado*. BOE Nº 52, 29 de febrero de 1996, pp. 7942 – 7946, [en línea], disponible en: <http://www.boe.es/boe/dias/1996/02/29/pdfs/A07942-07946.pdf>
Consulta julio 2015

- España (1999), *Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal*. BOE N° 298, de 14 de diciembre de 1999, pp. 43088 – 43099, [en línea], disponible en:
<http://www.boe.es/boe/dias/1999/12/14/pdfs/A4308843099.pdf>
Consulta julio 2015
- España (1999), *Real Decreto Ley 14/1999, de 17 de septiembre de 1999, sobre firma electrónica*. BOE N° 224, 18 de septiembre de 1999, pp. 33593 – 33601, [en línea], disponible en:
<https://www.boe.es/boe/dias/1999/09/18/pdfs/A3359333601.pdf>
Consulta julio 2015
- España (2003), *Ley 59/2003, de 19 de diciembre de 2003, de firma electrónica*. BOE N° 304, 20 de diciembre de 2003, pp. 45329 – 45343, [en línea], disponible en: <http://www.boe.es/boe/dias/2003/12/20/pdfs/A45329-45343.pdf>
Consulta julio 2015
- España (2003), *Real Decreto 209/2003, de 21 de febrero de 2003, por el que se regulan los registros y las notificaciones telemáticas, así como la utilización de medios telemáticos para la sustitución de la aportación de certificado por los ciudadanos*. BOE N° 51, 28 de febrero de 2003, pp. 8085 – 8090, [en línea], disponible en: <http://www.boe.es/boe/dias/2003/02/28/pdfs/A08085-08090.pdf>
Consulta julio 2015
- España (2007), *Ley 11/2007, de 22 de junio de 2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos*. BOE N° 150, 23 de junio de 2003, pp. 27150 – 27166, [en línea], disponible en:
<https://www.boe.es/boe/dias/2007/06/23/pdfs/A27150-27166.pdf>
Consulta julio 2015
- Instituto Nacional de Estadística (2014), *Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los hogares. Año 2014*, [en línea], disponible en
<http://www.ine.es/prensa/np864.pdf#page=2&zoom=auto,-89,592>
Consulta julio 2015

- Ministerio de Economía y Hacienda(2009), *La Administración Electrónica y el Servicio a los Ciudadanos*, [en línea], disponible en:
<http://www.meh.es/Documentacion/Publico/SGT/e-administracion.pdf>
Consulta junio 2015
- Portal de la Administración electrónica (PAe) (2013), *Indicadores Data OBSAE - Área Las TIC en las EELL*, [en línea], disponible en
<http://dataobsae.administracionelectronica.gob.es/cmobsae3/Scorecard.action?sectionId=A7>
Consulta julio 2015
- Portal de la Administración electrónica (PAe) (2013), *Informe CAE 2013*, [en línea], disponible en
http://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/pae_OBSAE/pae_Informes/pae_InformeAdminCCAA/pae_InfDescarga.html#.Vbng5_ml2So
Consulta julio 2015

-Enlaces web:

- Ayuntamiento de Alcàsser, *Sede electrónica del Ayuntamiento de Alcàsser*, [en línea], disponible en <http://alcasser.sedelectronica.es/info.1>
Consulta junio 2015
- Ayuntamiento de Alcudia de Crespins, *Sede Electrónica del Ayuntamiento de Alcudia de Crespins*, [en línea], disponible en
<http://alcudiadecrespins.sedelectronica.es/info.1>
Consulta junio 2015
- Ayuntamiento de Almussafes, *Sede Electrónica del Ayuntamiento de Almussafes*, [en línea], disponible en
<https://portalciutada.almussafes.org/PortalCiutada/tramites/browser.do?formAction=btSearch&s=1&st=0&abucar=>
Consulta junio 2015
- Ayuntamiento de Corbera, *Oficina Virtual del Ayuntamiento de Corbera*, [en línea], disponible en
<https://corbera.sede.dival.es/opencms/opencms/portal/index.jsp>
Consulta junio 2015

- Ayuntamiento de Favara, *Oficina Virtual del Ayuntamiento de Favara*, [en línea], disponible en <https://favara.sede.dival.es/opencms/opencms/portal/index.jsp>
Consulta junio 2015
- Ayuntamiento de LLaurí, *Oficina Virtual del Ayuntamiento de Llaurí*, [en línea], disponible en <https://llauri.sede.dival.es/opencms/opencms/portal/index.html>
Consulta junio 2015
- Ayuntamiento de Pobla Llarga, *Ayuntamiento de Pobla Llarga* [en línea], disponible en <http://lapoblallarga.org/>
Consulta mayo 2015
- Ayuntamiento de Pobla Llarga, *Oficina Virtual del Ayuntamiento de Pobla Llarga*, [en línea], disponible en <https://lapoblallarga.sede.dival.es/opencms/opencms/portal/index.jsp>
Consulta mayo 2015
- Plataforma de Administración Electrónica para Entidades Locales, *Catálogo de trámites electrónicos*, [en línea], disponible en http://proyectoell.gva.es/c/portal/layout?p_l_id=PUB.1.1
Consulta junio 2015
- Wikipedia, *Consulta sobre Administración Electrónica*, [en línea], disponible en https://es.wikipedia.org/wiki/Administraci%C3%B3n_p%C3%ABlica_electr%C3%B3nica
Consulta mayo 2015
- Wikipedia, *Consulta sobre municipio de Pobla Llarga (Puebla Larga)*, [en línea], disponible en https://es.wikipedia.org/wiki/Puebla_Larga
Consulta mayo 2015

Anexos

- Anexo 1. Catálogo de trámites electrónicos disponibles para la Oficina Virtual.

POLICIA

- Autorización Espectáculos públicos y actividades recreativas.
Autorización para el desarrollo de espectáculos públicos y actividades recreativas (instalaciones temporales).
- Autorización uso y disparo de productos pirotécnicos.
Determinar previo informe del Jefe de la Policía Local, la autorización o no sobre la ubicación, fecha, hora y demás circunstancias concluyentes, con el fin de coordinar el servicio de vigilancia y seguridad pertinentes.
- Autorización Autoescuelas a realización de prácticas en vía pública.
Determinar mediante informe del Jefe de la Policía Local, la zona urbana que reúna las condiciones idóneas para la realización de las prácticas de conducción.
- Concesión de Instalación de Placas de Señalización o carteles Indicadores.
Autorización o denegación sobre la ubicación donde se van a instalar las señales indicadoras para que no puedan obstaculizar el tránsito rodado o el paso de peatones.
- Autorización circulación zonas restringidas.
Solicitud de la autorización pertinente para la circulación por zonas de tráfico restringido (cascos antiguos, etc..)
- Baja en censo de animales peligrosos.
Solicitud de baja en censo de animales potencialmente peligrosos.
- Certificado de buena conducta.
Emisión de certificado de buena conducta firmado por el jefe de policía.
- Comunicación incidencias vehículos abandonados.
Comunicación de vehículos abandonados para proceder a su retirada.
- Licencia de tenencia de animales peligrosos.
Solicitud de licencia de tenencia de animales potencialmente peligrosos e inscripción en el censo de los mismos.
- Modificación en censo de animales peligrosos.
Solicitud de modificación de datos en el censo de animales potencialmente peligrosos.
- Solicitud de Autorización de Señalización por Obras o Mudanza.
Solicitud de Autorización de Señalización por Obras o Mudanza.

- Solicitud de certificado de convivencia.
Documento que acredita el empadronamiento de varias personas en un domicilio y que recoge los datos personales, la dirección y la fecha de inscripción que constan en el Padrón Municipal de Habitantes de un Ayuntamiento.
- Solicitud de informes y copias de atestados.
Solicitud de copia de atestados policiales. Incluye información sobre accidentes a compañías de seguro.
- Solicitud de tarjeta de residente (Tráfico).
Solicitud de emisión de tarjeta de residente para las zonas de estacionamiento o tráfico restringido.

SERVICIOS SOCIALES

- Solicitud de ayudas económicas escolares al transporte.
Solicitud para la concesión de ayudas económicas escolares al transporte.
- Solicitud de ayudas económicas escolares al comedor.
Solicitud para la concesión de ayudas económicas escolares al comedor.
- Solicitud de ayudas económicas para libros de texto y material escolar.
Solicitud para la concesión de ayudas económicas para libros de texto y material escolar.
- Solicitud de ayudas económicas de emergencia.
Solicitud para la concesión de ayudas económicas de emergencia.
- Solicitud de ayudas económicas para el desarrollo personal mayores.
Solicitud para la concesión de ayudas económicas para el desarrollo de personas mayores de 60 años.
- Solicitud de ayudas económicas por acogimiento familiar de menores.
Solicitud para la concesión de ayudas económicas por acogimiento familiar de menores.
- Tarjeta de aparcamiento europea para minusválidos.
Facilitar a los ciudadanos con minusvalía el estacionamiento del vehículo y la accesibilidad y relaciones con el entorno.
- Solicitud de viviendas sociales.
Solicitud de cesión temporal de viviendas sociales.
- Solicitud de servicio de ayuda a domicilio.
Solicitud para la concesión de servicio de ayuda a domicilio.
- Solicitud de plazas en centros residenciales.
Solicitud de plazas en centros residenciales de la 3ª edad.
- Solicitud de inscripción en registro municipal de familia numerosa.
Solicitud de inscripción en registro municipal de familia numerosa.
- Solicitud de asistencia social.

- Solicitud de inclusión en programas de asistencia a domicilio u otros de asistencia social.
- Reserva de aparcamiento para minusválidos.
Solicitud de establecimiento de plaza de aparcamiento reservada para vehículos adaptados.
- Renovación de inscripción en registro municipal de familia numerosa.
Renovación de inscripción en registro municipal de familia numerosa.
- Notificación y Detección del Maltrato Infantil.
Comunicación a los servicios sociales de situaciones de maltrato o abandono de niños.
- Inscripción en el registro de parejas de hecho.
Solicitud de inscripción en el registro de parejas de hecho.
- Información y Atención a la Mujer.
Comunicación y denuncia de situaciones de violencia de género y servicios de asistencia a mujeres excluidas.
- Consulta a trabajador Social.
Solicitud de información a los servicios sociales municipales.

OCUPACIÓN

- Inscripción en bolsa de trabajo.
Tramitación de las solicitudes de inscripción en Bolsas de trabajo.
- Solicitud de participación en pruebas selectivas.
Este procedimiento tiene como objeto normalizar la tramitación de la solicitud de participación en unas pruebas selectivas, convocadas con anterioridad. Su finalidad es la evaluación de los méritos y de los ejercicios de cada uno de los expedientes, teniendo en cuenta los criterios de valoración especificados en la convocatoria a la que opta.

ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Comunicación de incidencia en vía pública.
Notificaciones a la policía o servicios municipales de incidencias en vía pública y mobiliario urbano.
- Comunicación de incidencia medio ambiental.
Comunicación de incidencias medioambientales: vertidos, zonas potencialmente insalubres (solares, canales), presencia de animales salvajes o abandonados.
- Instancia Genérica.

Procedimiento genérico que permite tramitar un expediente electrónico de cualquier índole y anexasle documentación.

- Presentación de quejas y sugerencias.
Presentación de quejas y sugerencias sobre los servicios municipales.
- Reclamación en la OMIC.
Presentación de reclamaciones a la oficina municipal de información al consumidor.
- Solicitud de Cita previa.
Solicitar fecha y hora para mantener una reunión con el Alcalde/sa o Concejales, o personal de los Servicios Municipales.

TRIBUTOS

- Domiciliación bancaria de recibos.
Solicitud de domiciliación bancaria de tasas o recibos.
- Consulta de recibos emitidos.
Consulta de recibos emitidos a nombre de un interesado.
- Solicitud de Duplicado de recibos.
Solicitud de duplicado de recibos emitidos.
- Obtención de duplicado de recibos.
Obtención de duplicado de recibos emitidos.
- Obtención de Información sobre Datos Padrones Tributarios.
Obtención de información sobre datos de los Padrones Tributarios.
- Solicitud de Bonificación sobre Tasa de Recogida de Residuos.
Solicitud de bonificaciones por la tasa de recogida de residuos.
- Solicitud de Bonificación por la Tasa de Tratamiento de Residuos.
Solicitud de bonificaciones por la tasa de tratamiento de residuos.
- Alteración de Titularidad y variación de cuota de participación en bienes inmuebles.
Declaración de alteración de la titularidad y variación de la cuota de participación en bienes inmuebles.
- Nueva construcción, ampliación, reforma o rehabilitación de bienes inmuebles.
Declaración de nueva construcción, ampliación, reforma o rehabilitación de bienes inmuebles.
- Cambio de cultivo, aprovechamiento, uso, demolición o derribo de bienes inmuebles.
Declaración de cambio de cultivo o aprovechamiento, cambio de uso, demolición o derribo de bienes inmuebles.
- Agregación, agrupación, segregación o división de bienes inmuebles.
Declaración de Agregación, agrupación, segregación o división de bienes inmuebles.
- Modificación de Datos Fiscales.
Solicitud de cambio o corrección de datos fiscales.
- Peticiones de información sobre datos Padrones Tributarios.

GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL CIUDADANO DEL AYUNTAMIENTO DE POBLA LLARGA
Diplomatura en gestión y Administración Pública

- Peticiones de información sobre datos de los Padrones Tributarios.
- Solicitud de aplazamientos y fraccionamientos de Deuda.
Tramitación de solicitudes de aplazamiento y fraccionamientos de deudas tributarias y demás de derecho público.
- Solicitud de bonificación sobre IBI.
Solicitud de aplicación de beneficios fiscales en el impuesto de Bienes Inmuebles (I.B.I.).
- Solicitud de bonificación sobre IVTM.
Solicitud de aplicación de beneficios fiscales en el impuesto sobre vehículos de tracción mecánica (I.V.T.M)
- Peticiones de certificaciones, informas, planos parcelarios sobre el I.B.I.
Facilitar las informaciones y/o informes solicitados sobre el impuesto de bienes inmuebles (I.B.I.).
- Solicitud de certificados en materia tributaria.
Facilitar información a los interesados mediante certificado sobre los padrones tributarios del Ayuntamiento.
- Solicitud de compensación de deudas tributarias.
Extinción de deudas de derecho público y satisfacción de un crédito reconocido.
- Solicitud de devolución de ingresos indebidos.
Este procedimiento tiene como objeto reconocer y devolver los ingresos que indebidamente se hayan ingresado en la Tesorería del Ayuntamiento con ocasión del pago de deudas tributarias.
- Solicitud de liquidación de intereses por ingresos indebidos.
Solicitud sobre liquidación de intereses de tributos por ingresos indebidos.
- Pago Telemático.
Procedimiento genérico para la realización del pago de un recibo telemáticamente.
- Solicitud de devolución de fianzas.
Solicitud de devolución de fianzas.
- Solicitud de bonificación tasa de agua.
Solicitud de bonificaciones por la tasa de suministro de agua.

URBANISMO Y MEDIO AMBIENTE

- Cambio de Titularidad Licencias de Instalaciones y Actividades.
Procedimiento por el que se decreta la transmisión de licencias de instalaciones o actividades.
- Comunicación Ambiental (Actividades No Clasificadas o Inocuas).
Tramitación de la comunicación ambiental previa al ejercicio de actividades no calificadas o inocuas.
- Comunicación de actuaciones que puedan suponer infracciones urbanísticas.

GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL CIUDADANO DEL AYUNTAMIENTO DE POBLA LLARGA
Diplomatura en gestión y Administración Pública

- Comunicación por parte de los ciudadanos de actuaciones de terceros que puedan suponer infracciones urbanísticas.
- Licencia Ambiental (Actividades Clasificadas).
Tramitación del otorgamiento de la licencia ambiental previa a la apertura de actividades clasificadas.
 - Declaración de Ruina.
Tramitación del expediente de ruina para la declaración de un inmueble en situación de ruina.
 - Licencia de apertura (Actividades Clasificadas).
Tramitación del otorgamiento de licencia de apertura, cuyo objeto es comprobar que las obras proyectadas en la licencia ambiental se han efectuado correctamente y el establecimiento se ajusta a lo dispuesto en la normativa aplicable vigente.
 - Licencia de obra mayor.
Tramitación del otorgamiento de la licencia de obra mayor, cuyo objeto es comprobar que los actos de construcción o edificación e instalación y de uso del suelo se adecuan al planeamiento vigente y a la normativa urbanística y sectorial de aplicación.
 - Cambio de Titularidad de Vado.
Normaliza la solicitud de cambio de titularidad de licencias de vados constituidas con anterioridad.
 - Licencia de obra menor.
Tramitación del otorgamiento de licencia de obra menor, cuyo objeto es comprobar que los actos de construcción o edificación e instalación y de uso del suelo, se adecuan al planeamiento vigente y a la normativa urbanística y sectorial de aplicación.
 - Licencia de ocupación de vía Pública (mesas y sillas).
Solicitud de licencia de ocupación de vía pública con mesas y sillas (terrazas de veladores), tribunas, tablados y otros elementos análogos con finalidad lucrativa.
 - Licencia de Obra en Vía Pública
Tramitación del otorgamiento de licencia de obra en vía pública.

 - Licencia de ocupación de vía pública con mercancías.
Solicitud de licencia de ocupación del dominio público con mercancías de establecimientos comerciales e industriales.
 - Licencia de ocupación de vía Pública (ejecución de obras).
Solicitud de licencia de ocupación de vía pública para la ejecución de obras.
 - Licencia de Parcelación.
Tramitación del otorgamiento de licencias de reparcelación o emisión del certificado de innecesaridad de la misma.
 - Licencia de primera ocupación.
Tramitación del otorgamiento de la licencia de primera ocupación, que autoriza la puesta en uso de los edificios o instalaciones resultantes de obras

de nueva edificación, y aquellas edificaciones, unidades edificatorias y locales resultantes de obras de primer ocupación.

- Información urbanística.
Este procedimiento tiene por objeto facilitar a las personas que así lo soliciten (promotores de obras, propietarios de fincas o parcelas, juzgados, etc.) información urbanística sobre una determinada finca o parcela para ver las posibilidades de edificación.
- Solicitud de alta de vado.
Normaliza la tramitación de una solicitud de licencia de vado, constituyéndose el aprovechamiento especial de un bien de dominio público municipal, por la entrada y salida de vehículos a través de aceras, y/o vías públicas.
- Solicitud de baja de vado.
Normaliza la solicitud de supresión de una licencia de vado constituida con anterioridad.
- Licencia de segunda ocupación.
Emisión del certificado o cédula de habitabilidad de un inmueble.
- Baja Actividad (Ambiental - Comunicación)
Solicitud de baja de actividad con licencia ambiental o comunicación ambiental.
- Órdenes de Ejecución.
Normalizar la tramitación de los expedientes que se derivan de la obligación que tiene el Ayuntamiento de hacer cumplir el deber de conservación, que consiste en mantener las condiciones mínimas de salubridad, ornato e higiene públicas, cuando los propietarios de suelo y edificación lo incumplen.
- Permiso de quema de rastrojos.
Solicitud del permiso de quema de rastrojos, o comunicación de la misma en casos expresamente permitidos mediante bando o similar.
- Proyectos de Reparcelación.
Cauce administrativo a seguir para la aprobación definitiva de los proyectos de reparcelación.
- Solicitud de Autorización de instalación, explotación y traslado de máquinas de juego.
Solicitud de Autorización de instalación, explotación y traslado de máquinas de juego.
- Solicitud de autorización para la instalación de publicidad en la vía pública.
Solicitud de autorización para la instalación de publicidad en la vía pública.
- Solicitud de Autorización para la instalación de quioscos en vía pública.
Solicitud de Autorización para la instalación de quioscos en vía pública.
- Solicitud de Licencia para la instalación de puesto de venta de productos alimenticios.
Solicitud de Licencia para la instalación de puesto de venta de productos alimenticios.
- Solicitud de licencia para la venta de bebidas alcohólicas.
Solicitud de licencia para la venta de bebidas alcohólicas.
- Solicitud de prórroga de plazo de Obras.
Solicitud de Prórroga del Plazo de Licencias de Obras, Instalaciones u otras Actuaciones Urbanísticas Análogas.

- Solicitud Licencia de Calicatas y Zanjas.
Solicitud Licencia de Calicatas y Zanjas en terrenos de Uso Público.
- Solicitud Licencia Venta Ambulante.
Solicitud de licencia de venta ambulante.
- Solicitud viviendas promoción pública.
Solicitud de inscripción en procesos de adjudicación de viviendas de promoción pública.

CEMENTERIOS

- Concesión de parcelas de cementerio.
Concesión de parcelas para la construcción de criptas, panteones y mausoleos.
- Alquiler o concesión de unidades de enterramiento.
Procedimiento para solicitar el alquiler o concesión de unidades de enterramiento.

ESTADÍSTICAS Y PADRÓN

- Solicitud de Volante de Empadronamiento.
Obtención del volante de empadronamiento.
- Solicitud de Certificados de Empadronamiento.
Obtención del certificado d empadronamiento.
- Alta en el padrón municipal de habitantes (PMH)
Solicitud de inscripción en el padrón del municipio y está dirigido a las personas que viven en España procedentes de otro país o personas que no estuvieran empadronadas con anterioridad.
- Modificación de datos en el PMH
Este procedimiento tiene como objeto normalizar la tramitación de la modificación de los datos personales del interesado en el padrón municipal de habitantes.
- Renovación inscripción en el padrón. Inmigrantes sin residencia definitiva
Solicitud de renovación de la inscripción en el padrón para extranjeros no comunitarios sin autorización de residencia permanente.
- Solicitud cambio de domicilio.
Este procedimiento tiene como objeto normalizar la tramitación del cambio de domicilio en el padrón municipal de habitantes, entendiéndose que el nuevo domicilio se encuentra dentro del municipio de empadronamiento anterior.

RECLAMACIONES Y RECURSOS

- Presentación de Recurso de Reposición.
Tramitación de la presentación de un recurso de reposición por un ciudadano ante un acto administrativo, dictándose una resolución estimatoria o desestimatoria.
- Reclamación patrimonial.
Reclamación Patrimonial Cursar y resolver las reclamaciones presentadas de oficio o por particulares sobre daños ocasionados en sus bienes y/o derechos.

SECRETARÍA GENERAL

- Solicitud enlace civil.
Solicitud enlace civil.

CULTURA Y OCIO

- Inscripción a eventos/ cursos/ programas.
Tramitación de las solicitudes de inscripción a eventos/ cursos/ programas de tipo cultural/ deportivo/ social.

GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL CIUDADANO DEL AYUNTAMIENTO DE POBLA LLARGA
Diplomatura en gestión y Administración Pública

- Anexo 2. Solicitud de incidencia en la Vía Pública

	<p>Ayuntamiento de la Poblá Llarga <i>Ajuntament de la Poblá Llarga</i></p> <p>Pl. Ajuntament, 1 -46670- Valencia 96 259 00 05 www.lapoblallarga.net</p>
---	---

Comunicación de Incidencias en Vía Pública

Comunicació d'Incidències en Via Pública



DATOS DEL SOLICITANTE / DADES DEL SOL·LICITANT		
Tipo de Documento de Identificación / <i>Tipus de Document d'Identificació</i>	Número de Documento / Nombre de Document	Nombre / <i>Nom</i>
Primer Apellido / <i>Primer Cognom</i>	Segundo Apellido / <i>Segon Cognom</i>	
DOMICILIO DEL SOLICITANTE / DOMICILI DEL SOL·LICITANT		
Provincia / Municipio / País / <i>Província/Municipi/País</i>		
Dirección / Código Postal / <i>Adreça/Codi Postal</i>		
Teléfono 1 / <i>Telèfon 1</i>	Teléfono 2 / <i>Telèfon 2</i>	e mail / <i>email</i>
DATOS DE LA INCIDENCIA / DADES DE LA INCIDÈNCIA		
Calle / <i>Carrer</i>		Número / Nombre
Descripción del lugar en el caso de que el número de calle sea aproximado / <i>Descripció del lloc (en cas que el nombre de carrer siga aproximat)</i>		
Tipo de incidencia (1) / <i>Tipus d'incidència (1)</i>		
Descripción de la incidencia / <i>Descripció de la incidència</i>		

(1) Tipo de incidencia: Acañalado, Calzada, Vallas de obra, Aceras, Señales de tráfico, Tipos de arquetas, Limpieza, Faros - Alumbrado, Semáforos, Cobles, Jardines, Árboles, Parques infantiles, Otros.

(2) Tipos d'incidència: Clavoguarn, Calçada, Tanques d'obra, Voretes, Senyals de trànsit, Tipus d'arquetes, Netaja, Faros - Enllumenat, Semàfors, Cobles, Jardins, Arbres, Parcs infantils, Altres.

- Anexo 3. Solicitud de instancia genérica.

	Ayuntamiento de la Poble Llarga <u>Ajuntament de la Pobla Llarga</u> Pl. Ajuntament, 1 · 46670 · Valencia 96 259 00 05 www.lapoblallarga.net
---	--

Solicitud de Instancia Genérica

Sol·licitud d'Instància Genèrica



DATOS DEL SOLICITANTE / DADES DEL SOL·LICITANT		
Tipo de Documento de <u>Identificación</u> <i>Típus de Document d'Identificació</i>	Número de Documento / <i>Nombre de Document</i>	Nombre / <u>Nom</u>
Primer Apellido / <i>Primer Cognom</i>		Segundo Apellido / <u>Segon Cognom</u>
DOMICILIO DEL SOLICITANTE / DOMINIJ DEL SOL·LICITANT		
Provincia / Municipio / País / <u>Província/Municipi/País</u>		
Dirección / Código Postal / <i>Adreça/Codi Postal</i>		
Teléfono 1 / <u>Telèfon 1</u>	Teléfono 2 / <u>Telèfon 2</u>	e mail / <u>email</u>
SOLICITA / SOL·LICITA		
OTROS (especificar) / ALTRES (especificar)		

- Anexo 4. Instancia de quejas y sugerencias.



	Ayuntamiento de la <u>Pobla Llarga</u> <u>Ajuntament de la Pobla Llarga</u> Pl. <u>Ajuntament</u> , 1 · 46670 · Valencia 96 259 00 05 www.lapoblallarga.net
---	---

Instancia de Quejas y/o Sugerencias

Instància de Queixes i/o Sugeriments

DATOS DEL SOLICITANTE / DADDES DEL SOL·LICITANT		
Tipo de Documento de <u>Identificación</u> <i>Típus de Document d'Identificació</i>	Número de Documento / <u>Nombre</u> <i>№ Document</i>	Nombre / <u>Nom</u>
Primer Apellido / <u>Primer</u> <i>Cognom</i>	Segundo Apellido / <u>Segon</u> <i>Cognom</i>	
DOMICILIO DEL SOLICITANTE / DOMICILI DEL SOL·LICITANT		
Provincia / Municipio / País / <u>Província i municipi País</u>		
Dirección / Código Postal / <u>Adreça Codi Postal</u>		
Teléfono 1 / <u>Telèfon 1</u>	Teléfono 2 / <u>Telèfon 2</u>	email / <u>email</u>
MOTIVOS DE LA QUEJA O SUGERENCIA / MOTIUS DE LA QUEIXA O SUGGERIMENT		
ÁREA A LA CUAL SE DIRIGE / ÀREA A LA QUAL ES DIRIGEIX		
OTROS (especificar) / ALTRES (especificar)		

- Anexo 5. Solicitud de Volante de Empadronamiento.

			<p>Ayuntamiento de la Pobl Llarg Ajuntament de la Pobl Llarg</p> <p>Pl. Ajuntament, 1 · 46670 · Valencia 96 259 00 05 www.lapoblallarga.net</p>		
<p>Solicitud de Volante de Empadronamiento Sol·licitud de Volant d'Empadronament</p>					
<p>DATOS DEL SOLICITANTE / DADES DEL SOL·LICITANT</p>					
Tipo de Documento de Identificación / <i>Tipus de Document d'Identificació</i>		Número de Documento / Nombre <i>de Document</i>		Nombre / <i>Nom</i>	
Primer Apellido / <i>Primer Cognom</i>			Segunda Apellido / <i>Segon Cognom</i>		
<p>DOMICILIO DEL SOLICITANTE / DOMICILI DEL SOL·LICITANT</p>					
Provincia / Municipio / País / <i>Província Municipi País</i>					
Dirección / Código Postal / <i>Adreça Codi Postal</i>					
Teléfono 1 / <i>Telèfon 1</i>		Teléfono 2 / <i>Telèfon 2</i>		email / <i>email</i>	
<p>MOTIVO DE SOLICITUD / MOTIU DE SOL·LICITUD</p>					