

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE VALENCIA

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y
DIRECCIÓN DE EMPRESAS**



**UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA**



**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y
DIRECCIÓN DE EMPRESAS. UPV**

LA COMUNICACIÓN CON EL CIUDADANO DEL AYUNTAMIENTO DE PATERNA: UNA PROPUESTA DE MEJORA.

PRACTICUM DIPLOMATURA GAP

AUTOR: ADRIÁN QUIÑONERO HUERTA

DIRECTOR: AURELIO HERRERO BLASCO

VALENCIA JUNIO 2015

ÍNDICE GENERAL

1. Introducción.....	9
1.1 Resumen.....	10
1.2 Objeto del practicum y asignaturas relacionadas.....	11
1.2.1 Objeto del practicum.....	11
1.2.2 Asignaturas relacionadas.....	11
1.3 Objetivos.....	13
1.4 Metodología.....	13
2. Antecedentes.....	17
2.1 Justificación de la idea del TFC.....	18
2.2 Aproximación a la gestión Municipal de la C. Valenciana.....	18
2.2.1 Introducción.....	18
2.2.2 Modernización en las Administraciones Públicas.....	19
2.2.3 Los ayuntamientos.....	19
2.2.4 Pautas para instaurar la modernización administrativa.....	21
2.2.5 Marco legislativo.....	23
2.2.6 Derechos del ciudadano.....	24
2.2.7 Obligaciones del Ayuntamiento.....	24
2.2.8 Marco jurídico en la C. Valenciana.....	25
2.3 Entorno.....	29
2.3.1 La administración electrónica en España.....	29
2.3.2 La administración electrónica en los ayuntamientos.....	30
3. Ayuntamiento de Paterna: Organización y funcionamiento.....	33

3.1 Introducción.....	34
3.1.1 Población.....	34
3.1.2 Territorio.....	36
3.1.3 Economía.....	37
3.2 Organización del Ayuntamiento de Paterna.....	39
3.3 Funcionamiento.....	40
3.4 Epílogo.....	42
4. La comunicación del Ayuntamiento de Paterna.....	43
4.1 Introducción.....	44
4.2 Sistemas de comunicación en el Ayuntamiento de Paterna.....	44
4.3 Análisis de la página web del Ayuntamiento de Paterna.....	46
4.3.1 Accesos más relevantes.....	47
4.3.2 Administración electrónica.....	58
4.4 Epílogo.....	51
5. Propuesta de mejora.....	53
5.1 Introducción.....	54
5.2 DAFO.....	54
5.2.1 Introducción.....	54
5.2.2 Objetivo del análisis.....	54
5.2.3 Realización del análisis.....	57
5.2.4 Elección de la estrategia.....	58
5.3 Elección de la mejora a aplicar.....	58
5.3.1 Desconocimiento de la plataforma.....	58
5.3.2 Dificultad de acceso.....	59

5.4 Descripción de la mejora.....	59
5.4.1 Desconocimiento de la plataforma.....	59
5.4.2 Dificultad de acceso.....	60
5.5 Análisis de la inversión necesaria.....	60
5.5.1 Introducción.....	60
5.5.2 Análisis de la inversión en las mejoras.....	61
5.5.3 Cálculo de la inversión.....	66
5.5.4 Conclusiones.....	67
5.6 Calendario de implantación.....	67
5.6.1 Introducción.....	67
5.6.2 Pasos para la implantación de las mejoras.....	67
5.6.3 Calendario.....	70
5.7 Epílogo.....	71
6. Conclusiones.....	73
Bibliografía.....	75

ÍNDICE DE TABLAS

▪ Tabla 1: Número de habitantes por edad.....	35
▪ Tabla 2: Número de hombres y mujeres.....	35
▪ Tabla 3: Número de hombres y mujeres por zonas.....	36
▪ Tabla 4: Análisis DAFO.....	57
▪ Tabla 5: Mejoras a aplicar, campaña publicitaria.....	59
▪ Tabla 6: Mejoras a aplicar, habilitar sala informática.....	60
▪ Tabla 7: Cálculos de la inversión necesaria.....	66
▪ Tabla 8: Cálculos totales de la inversión necesaria.....	66
▪ Tabla 9: Calendario de implantación.....	70

ÍNDICE DE GRÁFICOS.

▪ Gráfico 1: Territorio.....	37
▪ Gráfico 2: Actividades económicas.....	38
▪ Gráfico 3: Proceso de toma de decisiones.....	56

ÍNDICE DE IMÁGENES

▪ Imagen 1: Mapa.....	34
▪ Imagen 2: Portada.....	46
▪ Imagen 3: Accesos.....	47
▪ Imagen 4: Accesos relevantes.....	47
▪ Imagen 5: Administración electrónica.....	48
▪ Imagen 6: Accesos administración electrónica.....	50
▪ Imagen 7: Ordenador de sobremesa.....	63
▪ Imagen 8: Silla de escritorio.....	64
▪ Imagen 9: Mesa de escritorio.....	64
▪ Imagen 10: Amplificador de señal.....	65
▪ Imagen 11: Calendario de implantación.....	68
▪ Imagen 12: Realización del proyecto.....	68
▪ Imagen 13: Presentación de la propuesta.....	68
▪ Imagen 14: Estudio de viabilidad de la propuesta.....	69
▪ Imagen 15: Aprobación del proyecto.....	69
▪ Imagen 16: Implantación de la propuesta.....	69
▪ Imagen 17: Aplicación de la mejoras a realizar.....	69
▪ Imagen 18: Difusión del proyecto.....	69
▪ Imagen 19: Puesta en marcha del proyecto.....	69

CAPÍTULO I: Introducción.

1. Introducción.

1.1- Resumen

El TFC que voy a realizar trata de como se comunica el Ayuntamiento de Paterna con sus ciudadanos, y que servicios ofrece mediante su página web, sus funciones y utilidades analizando su manejo y realizando una propuesta para poder mejorar y facilitar este servicio de comunicación al ciudadano.

He escogido este tema ya que pertenezco a la población de Paterna, y pienso que los servicios que ofrece la web de este ayuntamiento podría ser de gran utilidad para el ciudadano a la vez que ahorrar tiempo en consultas y tramites que se podrían realizar directamente desde esta plataforma, desconocida para muchos de ellos. Además se podrían mejorar y añadir los servicios que se ofrecen y dar a conocer a los habitantes de Paterna las posibilidades que tiene tanto para ellos como para la administración este servicio.

Para ello analizaremos la página web del Ayuntamiento de Paterna y sus contenidos, buscaremos las posibles deficiencias e intentaremos mejorarlas aportando nuevas ideas y haciendo comparativas de los servicios que ofrecen otros ayuntamientos y que podrían aplicarse a este. Además trataremos de dar a conocer estos servicios a la mayoría de ciudadanos dándole más importancia a la tramitación y consultas web y mostrándoles las ventajas de utilizarlo.

Palabras clave: Ciudadano, Comunicación, Ayuntamiento, Paterna.

1.1- Abstract.

The TFC I'm going to discuss is how the city of Paterna communicates with its citizens, the services offered through its website, and its functions and utilities analyzing its management and making a proposal to improve and facilitate this communication service to citizens.

I chose this topic because I belong to the population of Paterna, and I think the services offered through the web of this council could be useful for citizens while saving time in consultations and procedures that could be performed directly through this platform, unknown to many. In addition, they could improve and add the services offered and inform the inhabitants of Paterna the possibilities of this service for them and also for the administration.

We will analyze the website of the City of Paterna and its contents, find potential weaknesses and try to improve them with new ideas and making comparisons with services offered by other municipalities that could be applied to this. Also we intend to try to advertise these services to the majority of citizens giving more importance to the processing and web queries and showing the advantages of using it.

Key words: citizens communication, city hall, Paterna.

1.2- Objeto del Practicum y Asignaturas relacionadas.

1.2.1 Objeto del Practicum.

La realización del Trabajo Final de Carrera viene enmarcado en el plan de estudios de la Diplomatura en Gestión y Administración Pública (GAP) y establece la realización de un trabajo basado en un problema real, que sea fundamentalmente práctico y aplicado y que esté apoyado en las asignaturas cursadas, tal y como establece la normativa del trabajo final de carrera del Diplomado en GAP de la facultad.

Por ello, el objeto del presente trabajo es la Propuesta de mejora en los servicios web que ofrece la administración pública a los ciudadanos, concretamente en el Ayuntamiento de Paterna, aplicando los conocimientos adquiridos en la Diplomatura en Gestión y Administración Pública.

En concreto en este caso la mejora que voy a realizar esta basada en la administración electrónica del ayuntamiento de Paterna, intentando promulgar el uso de esta plataforma entre los habitantes de Paterna, y resolver los impedimentos que causan el bajo uso por parte de los ciudadanos de esta herramienta facilitando tanto a la administración como a los ciudadanos la realización de sus trámites administrativos ahorrando en tiempo y recursos.

1.2.2 Asignaturas relacionadas.

Para poder realizar el presente trabajo ha sido necesario poner en práctica los conocimientos adquiridos en las asignaturas de los tres cursos académicos que componen la Diplomatura de Gestión y Administración Pública. Se considera oportuno hacer referencia a las asignaturas que a continuación se detallan ya que han sido relevantes para la realización de este trabajo. Aunque también lo han sido el resto de asignaturas, ya que todas ellas, en mayor o menor medida, han contribuido a hacer posible este practicum. Todas las asignaturas de la Diplomatura de GAP han aportado una gran variedad de conocimientos que han sido aplicados a lo largo de los capítulos de este trabajo.

- ❖ **Estructuras Políticas / Administración Pública y Formas políticas.**
- ❖ **Derecho Administrativo I.**
- ❖ **Información y Documentación Administrativa I y II**
- ❖ **Gestión Administrativa I, II y III.**
- ❖ **Gestión de Calidad.**
- ❖ **Gestión y Dirección de Recursos Humanos**

- **Capítulo 2:** Antecedentes. Aproximación a la gestión municipal.

-Estructuras políticas / Administración Pública y Estructuras políticas / Formas Políticas, son asignaturas fundamentales para conocer la administración pública, sus estructuras, la forma de gobierno. En ellas se estudia el poder y la organización local, las relaciones entre administraciones y el sistema político español.

-La asignatura Derecho Administrativo I, ha ayudado a saber quién es el responsable de la prestación del servicio, ya que mediante el Derecho Administrativo I se estudia la actividad administrativa, la responsabilidad administrativa y la organización administrativa.

- **Capítulo 3:** Ayuntamiento de Paterna: Organización y funcionamiento.

-Las asignaturas de Gestión Administrativa I, II y III, se estudia el funcionamiento de la Administración Pública, y coinciden con la necesidad de cambio, de modernización de la administración, mejorar la eficiencia y eficacia de la administración pública, en definitiva, conseguir una administración de calidad, que es lo que queremos conseguir con el análisis que se efectúa de los servicios prestados por el Ayuntamiento.

- **Capítulo 4:** La comunicación del ayuntamiento de Paterna. Sistemas de comunicación. Análisis de la página web.

-Información y Documentación Administrativa / Informática Básica I y II, son muy útiles a la hora de realizar el TFC, ya que aportan conocimientos de informática. Por lo tanto, ha sido de gran utilidad a la hora de llevar a cabo un análisis más eficiente de la página web del ayuntamiento de Paterna. Además, también se han adquirido conocimientos relacionados con las actualizaciones que han tenido las administraciones y mediante estas asignaturas, se conocen estos cambios, cómo se han producido y en que afectan.

- **Capítulo 5:** Propuesta de mejora. DAFO. Análisis y descripción de la mejora. Inversión necesaria. Calendario de implantación.

En Gestión de la Calidad estudiamos la política de calidad en las Administraciones Públicas, la Planificación de la calidad en la Administración Pública, la gestión de la insatisfacción, etc. Por lo tanto es una asignatura importante, ya que el trabajo se basa en el análisis de los servicios que presta una Administración Pública.

-Información y Documentación Administrativa / Informática Básica I y II, en este apartado estas asignaturas nos han servido tanto para la realización de el análisis DAFO, como cuadros, organigramas, tablas de Excel, encuadrados...

que fuimos aprendiendo a utilizar durante las prácticas informáticas de estas asignaturas.

-Gestión y dirección de recursos humanos: En lo referente la gestión del personal funcionario y contratado en el centro y la realización del organigrama.

1.3- Objetivos.

Los objetivos de este trabajo son los siguientes:

1. Describir la situación actual de los servicios web ofrecidos por los ayuntamientos tanto en la C.V como en España así como realizar un análisis global del objeto de estudio de este trabajo, el Ayuntamiento de Paterna.
2. Una vez realizado este análisis presentar una serie de posibles mejoras que propicien una mejor gestión de los recursos municipales y, por tanto, la calidad en la prestación de servicios a los ciudadanos.
3. Presentar un Propuesta de mejora principal basada en las necesidades del Ayuntamiento de Paterna y, al mismo tiempo, impulse la mejora continua y la modernización de esta entidad local.
4. Por último, presupuestar los recursos humanos, materiales y económicos necesarios para la implantación de las mejoras necesarias en el servicio web del Ayuntamiento de Paterna.

1.4- Metodología.

De acuerdo con la distribución establecida en el Plan de Estudio de la Diplomatura en Gestión y Administración Pública es de carácter obligatorio la realización de un Practicum, que tiene asignados 9 créditos, a lo largo del último curso de la Diplomatura.

En este practicum se ha seguido la normativa del practicum de la titulación de Diplomado en Gestión y Administración Pública de la Facultad de Administración y Dirección de Empresas y, en concreto, la última modificación de la Comisión Permanente.

Siguiendo la normativa este TFC se ha realizado individualmente, sobre un tema previamente aceptado por la Comisión Coordinadora de TFC. Además también se cumple que contará con un índice numerado y contendrá al menos los apartados siguientes:

1. Introducción
2. Resumen
3. Objeto del TFC y justificación de las asignaturas relacionadas
4. Objetivos
5. Antecedentes (situación actual)
6. Desarrollo (metodología y resultados)
7. Propuestas de actuación y/o conclusiones
8. Bibliografía

Se ha tenido en cuenta los puntos indicados en estas normas, debiendo cumplir lo siguiente:

- Ser un trabajo original.
- Ser un trabajo basado en problemas reales.
- Ser fundamentalmente práctico y aplicado.
- Se debe de apoyar en las asignaturas cursadas y relacionadas con la naturaleza del trabajo.
- Estar relacionado con el trabajo profesional de un diplomado de GAP.
- Tender un puente hacia el ejercicio profesional habitual.
- Contener todos los apartados exigidos en la normativa.
- Cumplir los aspectos formales.
- Ser aceptado por la Comisión Coordinadora de TFC o Practicum.

En cuanto a la bibliografía que se utilice, las citas se harán siguiendo la norma UNE 50-104-94 equivalente a las normas ISO 690/1987 de referencias bibliográficas e ISO 690-2/1997 de referencias bibliográficas sobre los documentos electrónicos.

Por tanto, la metodología se podría resumir en los siguientes pasos:

1. Obtención de información.

A través de la recopilación de datos buscando información en fuentes directas como en el ayuntamiento de Paterna, normas y leyes de la administración electrónica, tanto a nivel general como autonómico y local, normativa del plan de modernización de administraciones públicas. Y también de otras fuentes como otros ayuntamientos y sus planes de modernización u otro tipo de administraciones que ya están implantando la administración electrónica en su desarrollo.

2. Análisis de la información obtenida.

A partir de la información obtenida, se han analizado todos los datos para realizar un estudio de cómo está actualmente la administración electrónica en

las administraciones públicas, estudiar su funcionamiento y organización buscando sus fortalezas y sus debilidades.

3. Detección de problemas.

A partir del paso anterior, se han detectado qué aspectos son mejorables en la gestión diaria de la administración. De este modo se podrá iniciar un plan para mejorar esos aspectos que son deficientes dentro de las entidades.

4. Propuesta de soluciones.

Una vez detectado los problemas, se plantean propuestas de mejora para cada uno de los procesos afectados.

5. Estudiar la viabilidad económica.

Para ello, se ha realizado un análisis del coste de la realización de la propuesta de mejora y de su implementación práctica.

CAPÍTULO II: Antecedentes.

2. Antecedentes

2.1- Justificación de la Idea.

He decidido realizar mi trabajo enfocado a la administración electrónica del ayuntamiento de Paterna, por varios motivos.

El primero es que como habitante de la localidad de Paterna pienso que mejorar los accesos y aumentar la utilización de esta plataforma es muy beneficioso para el ayuntamiento pero sobre todo para el ciudadano, ya que aprovechar estas nuevas tecnologías orientadas a la administración facilitara la relación entre administración y ciudadano logrando hacer más fácil la solicitud de permisos, copias de documentos, recibos, alquiler de instalaciones, sugerencias... y reduciendo las colas y esperas eliminando tener que presentarse en el ayuntamiento para obtener este tipo de documentación.

Otro de los factores por los que he decidido centrar mi trabajo en la administración pública ha sido principalmente porque mis estudios realizados en la universidad durante estos años en la titulación de G.A.P siempre han estado dirigidos a las administraciones públicas y su organización por lo que este es el ámbito que mejor podre desarrollar.

El último de los factores y el más relevante es la importancia que tiene hoy en día la innovación y las nuevas tecnologías, por eso pienso que incorporarlas a la administración pública es totalmente necesario y que ayudara a dar un salto de calidad en la relación de las administraciones con los ciudadanos. Por eso tanto las entidades públicas como los ciudadanos deben aprovechar estas herramientas aprendiendo a utilizarlas ya que en un futuro próximo será imprescindible para la mayoría de trámites tanto con entidades públicas como privadas.

2.2- Aproximación a la gestión municipal.

2.2.1- Introducción.

Para instaurar la e-administración dentro de las administraciones públicas, hay que regirse por una serie de leyes que han ido surgiendo en los últimos años debido a la expansión de las nuevas tecnologías.

Además tanto administraciones como ciudadanos deben cumplir una serie de pautas y normas para conseguir que las administraciones y sobre todo los ayuntamientos consigan tener una relación directa con los ciudadanos mediante la administración electrónica.

2.2.2- Modernización en las administraciones públicas.

Para llevar a cabo la modernización en las administraciones públicas es necesario, establecer un compromiso con sus ciudadanos y empleados municipales para hacer patente su interés y concienciación en avanzar conjuntamente con las nuevas tecnologías, con el fin de conseguir una administración para todos, accesible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

El proceso persigue la implantación de un conjunto de servicios dirigidos a los ciudadanos, basados en la utilización de las nuevas tecnologías de la sociedad de la Información y el Conocimiento, de acuerdo con las directrices del MAP, del Plan e-Europa y del Plan i2010, así como de los principios que se enuncian en la Ley 11/2007, de acceso de los ciudadanos a los Servicios Públicos y Ley 15/1999 sobre Protección de Datos Personales.

Las soluciones de desarrollo están pensadas para que sean accesibles desde Internet que tienen como objeto superar mediante la proximidad y accesibilidad, las limitaciones de aquellas personas o familias que no disponen de acceso a Internet en su domicilio, con el fin de eliminar la brecha digital existente.

Todo ello, conlleva, además, la reorganización de los procedimientos que redundan en una reducción de las cargas administrativas que soportan los ciudadanos y las empresas.

Hoy en día se configura como uno de los ejes clave en la política económica europea en la estrategia de competitividad, y de hecho en el Consejo europeo de primavera de 2007 se acordó que las cargas administrativas derivadas de la legislación comunitaria deberán reducirse en un 25% para el año 2012 animando a los Estados miembros a lograr similares objetivos de reducción respecto de su normativa interna.

La implantación y utilización intensiva de las tecnologías de la información y la comunicación está obligando a redefinir las tareas de la gestión pública, y están incidiendo en una profunda transformación de los medios y procedimientos tradicionales de la actividad administrativa, uno de los ámbitos en que se están experimentando mayores transformaciones es en lo relativo a las relaciones entre los ciudadanos y las Administraciones Públicas.

2.2.3- Los Ayuntamientos.

Los Ayuntamientos están comprometidos con estos nuevos retos con el objetivo de impulsar la sociedad de la información y el conocimiento y especialmente, crear una administración más abierta y accesible. Las Administraciones Públicas deben actuar como agentes dinamizadores de las tecnologías entre la ciudadanía y en la propia administración, aprovechando el

potencial que tienen para mejorar tanto el servicio a la ciudadanía como la gestión de los servicios públicos.

El uso de las tecnologías de la información y de la comunicación en la Administración local puede maximizar la utilidad de los recursos que maneja y aumentar el valor de la actividad pública en su conjunto.

La interoperabilidad es el otro aspecto estratégico, ya que los niveles administrativos deben relacionarse para poder proveer ciertos servicios. En el caso de la Administración local, una gran parte de los trámites que se realizan competen a diferentes administraciones.

Una de las barreras al desarrollo de la e-Administración es la imposibilidad de intercambiar gran parte de certificados administrativos que, posteriormente, son utilizados para iniciar la tramitación de un expediente.

Además, hay que orientar la acción del gobierno local desde una fijación de prioridades estratégicas, y desde la dirección y liderazgo político, buscando la participación de los diferentes agentes implicados, estando el proceso impulsado por un liderazgo y un compromiso claro y continuado de la alta dirección.

En definitiva, es responsabilidad de la Administración acortar el camino entre la gestión presencial y la electrónica, así como emprender acciones encaminadas a reducir la barrera que distancia al ciudadano de la Administración en general y de la Administración Local en particular.

El plan de modernización de un Ayuntamiento consiste en poner en marcha un proceso de transformación de sus departamentos para que estos puedan afrontar los cambios sociales, mejorar la calidad de vida de los ciudadanos y también establecer un método que permita la evaluación del funcionamiento global de la administración local de un modo dinámico y permanente.

En este contexto, estos son los principios que deben regir un ayuntamiento:

- Dar preferencia a los ciudadanos.
- Planificar y promover sistemas de colaboración.
- Establecer políticas que priman los buenos resultados en sus servicios.
- Implicar a los ciudadanos y ser sensibles a sus necesidades e intereses.
- Mantener relaciones sólidas y eficaces con las organizaciones y empresas del municipio.
- Procurar una relación de confianza con los ciudadanos.

- Fundamentar sus decisiones con transparencia y responsabilidad.
- Los miembros de los gobiernos locales y el personal del ayuntamiento deben seguir estrictamente el código de conducta ética establecido.
- Trabajar orientando a las estructuras y comunidades sociales.

En este sentido la legislación vigente y particularmente la Ley 11 de 2007, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, junto con la Ley 2 de 2011, de Economía Sostenible, generan la necesidad de abordar por parte de los ayuntamientos esfuerzos en la adaptación de los servicios existentes a los nuevos requisitos, relativos a atender adecuadamente a los ciudadanos que se dirijan a las administraciones públicas en cualquiera de las modalidades bajo la denominación de documentación electrónica, ejerciendo su derecho de información, notificación, resolución y reposición y modificación de cualquiera de los trámites iniciados en los términos previstos por las disposiciones legales que le sean de aplicación. Además, constituye un compromiso hacia sus ciudadanos y un paso adelante más en la implantación paulatina de una verdadera Administración Electrónica, que ha de ser, sobre todo, accesible, sencilla, útil, cómoda, ágil, segura, confidencial y adaptada a los nuevos cambios, con el fin de conseguir una administración más moderna, transparente, eficaz, eficiente y con servicios públicos de calidad.

2.2.4 - Pautas para instaurar la modernización administrativa.

- Para que una administración puede instaurar la modernización administrativa debe propiciar una serie de pautas para conseguir el incremento de la productividad y eficiencia para la prestación de un mejor servicio al ciudadano.

- Participación ciudadana. Permitir a los ciudadanos participar de forma activa y aportar su conocimiento y opiniones para la toma de decisiones.
- Inclusión de la ciudadanía en la Sociedad de la Información, con especial atención a aquellos colectivos que corren un mayor riesgo de exclusión digital, para:
 - Favorecer la igualdad de oportunidades y la equidad social.
 - Conseguir el máximo aprovechamiento de todas las posibilidades de las TIC como factor impulsor de desarrollo económico y social, en tanto que permiten el acercamiento a los habitantes del entorno rural del conocimiento y la innovación necesarios para generar nuevas fuentes de ingresos y empleo, así como e incrementar la calidad de vida de dichos ciudadanos, al permitirles el acceso a servicios en todo momento y lugar.

- Creación de una red local de ámbito municipal que da soporte al conjunto de necesidades y servicios del plan, con capacidad de crecimiento progresivo de contenidos y servicios, atendiendo a criterios de escalabilidad en la incorporación de nuevos recursos, y cumpliendo con los estándares de conectividad, seguridad y usabilidad de alto nivel.
- Creación y desarrollo de soluciones Web a través de un portal de modernización ligado directamente al proyecto, en el que se fijarán los servicios de acceso, conectividad, seguridad y sobre todo se desarrollarán soluciones de formación a los ciudadanos para contribuir eficazmente a mejorar, de manera progresiva, los índices de conectividad y de infoexclusión del conjunto de colectivos más distantes y desconocedores de las ventajas que ofrece la sociedad de la información.
- Establecer la Situación Actual de la Implantación de la Administración Electrónica del Ayuntamiento.
- Dar cumplimiento a lo establecido en la Disposición Adicional Séptima de la Ley 2/2011 de Economía Sostenible.
- Describir de forma práctica todas las actuaciones y mostrar los indicadores de avance en cada una de las líneas desarrolladas.
- Impulsar la Gestión del Cambio y la Formación en esta materia, entre los empleados municipales y los ciudadanos.
- Facilitar el ejercicio de derechos y el cumplimiento de deberes por medios electrónicos.
- Facilitar el acceso por medios electrónicos de los ciudadanos a la información y al procedimiento administrativo, con especial atención a la eliminación de las barreras que limiten dicho acceso.
- Crear las condiciones de confianza en el uso de los medios electrónicos, estableciendo las medidas necesarias para la preservación de la integridad de los derechos fundamentales, y en especial, los relacionados con la intimidad y la protección de datos de carácter personal, por medio de la garantía de la seguridad de los sistemas, los datos, las comunicaciones, y los servicios electrónicos.
- Promover la proximidad con el ciudadano y la transparencia administrativa, así como la mejora continuada en la consecución del interés general.
- Contribuir a la mejora del funcionamiento interno de la Administración Pública, incrementando su eficacia y su eficiencia mediante el uso de las tecnologías de la información, con las debidas garantías legales en la realización de sus funciones.

- Simplificar los procedimientos administrativos y proporcionar, con las debidas garantías legales, oportunidades de participación y transparencia.
- Contribuir al desarrollo de la sociedad de la información en el ámbito de las Administraciones Públicas y en la sociedad, en general.

2.2.5 - Marco legislativo

La Administración Electrónica y su proceso de adaptación, está regulada jurídicamente, entre muchas otras, por:

- La Ley 59/2003, de 19 de Diciembre, de firma electrónica, para transponer la Directiva 1999/93/CE, dio cobertura legal al elemento fundamental que habilita la administración electrónica, la firma digital.
- La Ley 7/2007, de 12 de Abril del Estatuto Básico del Empleado Público introdujo reformas en la regulación del personal de las Administración públicas con la finalidad de que este recurso, “el más importante de todos los recursos de una organización”, se adecuara a los nuevos aires que traía la modernización administrativa.
- La Ley 11/2007, de 22 de junio de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos reguló la utilización legal de la tecnología en las tareas administrativas, reconoció a los ciudadanos su derecho a relacionarse electrónicamente con la Administración Pública y puso fecha determinada (el 31 de Diciembre de 2009) para el ejercicio de este derecho. Norma que ya ha sido debidamente desarrollada.
- La Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público, sirvió como banco de pruebas e indicador de cómo iba a desarrollarse todo este proceso de cambio, ya que mucho de lo previsto en la Ley 11/2007 con carácter general para el 1 de enero de 2010 ya estaba en vigor en el ámbito de la contratación desde el 1 de Mayo de 2008.
- Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible ha establecido lo siguiente: “Uno. Las Comunidades Autónomas y las Entidades integradas en la Administración Local en las que no puedan ser ejercidos a partir del 31 de diciembre de 2009 los derechos reconocidos en el artículo 6 de la presente Ley, en relación con la totalidad de los procedimientos y actuaciones de su competencia, deberán aprobar y hacer públicos los programas y calendarios de trabajo precisos para ello, atendiendo a las respectivas previsiones presupuestarias, con mención particularizada de las fases en las que los diversos derechos serán exigibles por los ciudadanos. Los anteriores programas podrán referirse a una pluralidad de municipios cuando se deban ejecutar en aplicación de los supuestos de colaboración previstos en el

apartado anterior. Dos. Los programas mencionados en el apartado anterior deberán ser objeto de aprobación y publicación en el plazo de seis meses desde la entrada en vigor de la presente.”

2.2.6 – Derechos del ciudadano.

- En concreto, el CIUDADANO tendrá derecho a:

- Acceso electrónico a las Administraciones Públicas.
- Elegir, entre aquellos que en cada momento se encuentren disponibles, el canal a través del cual relacionarse por medios electrónicos con las Administraciones Públicas.
- No aportar documentación que obren en poder de las Administraciones Públicas.
- La igualdad en el acceso electrónico a los servicios de las Administraciones Públicas.
- Acceder por medios electrónicos a la información de los expedientes.
- Obtener copias electrónicas.
- La conservación en formato electrónico, por parte de las Administraciones Públicas, de los documentos electrónicos que formen parte de un expediente.
- Usar la firma electrónica como medio de identificación y presentación de documentación.
- La garantía de la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.
- Calidad de los servicios.
- Utilizar estándares abiertos para comunicarse con las Administraciones Públicas

2.2.7 – Obligaciones del Ayuntamiento.

- Y el AYUNTAMIENTO tendrá la obligación de:

- Fomentar múltiples canales de acceso a la información.
- Asegurar la interoperabilidad organizativa, semántica y técnica.
- Validez documental y de gestión de la copia electrónica.

- Herramientas de consulta del expediente electrónico.
- Admitir el DNI-e y demás sistemas de firma electrónica.
- Estrategia documental y repositorio unificado de documentos.
- Cumplimiento de la LOPD.
- Medir la calidad de los servicios prestados.
- Disponibilidad 24h.
- Compatibilidad con los diferentes navegadores y formatos. servicios públicos prestados por medios electrónicos.

2.2.8 – Marco legislativo en la C. Valenciana.

En la Comunidad Valenciana existen 5 normas más relevantes por lo que respecta a la Administración Electrónica:

1: DOCV. LEY 3/2010, de 5 de mayo, de la Generalitat, de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana.

La Ley 3/2010, de 5 de mayo, de la Generalitat, de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana, tiene como objetivo, entre otros, de impulsar una administración electrónica moderna de manera homogénea, coordinada y colaboradora en el marco de la Comunitat Valenciana y de todas las administraciones y organizaciones públicas propias de ese ámbito territorial estableciendo una serie de obligaciones a dichas administraciones a fin de garantizar el derecho de los ciudadanos a relacionarse electrónicamente con las administraciones públicas.

La Ley 3/2010, de 5 de Mayo, de La Generalitat, de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana realiza modificaciones sustanciales que afectan al Decreto 149/2007 de 7 de Septiembre del Consell por el que se aprueban los Estatutos del Ente prestador de Servicios de Certificación Electrónica de la Comunitat Valenciana, entre ellas, el cambio de denominación de la entidad, pasando a denominarse Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica.

El anterior estatuto también queda afectado por el Decreto 165/2010, de simplificación y reducción de cargas administrativas, en cuya Disposición Final Primera se atribuye la competencia funcional del Registro de Representantes a la Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica.

Para evitar la dispersión normativa y adaptar los Estatutos a la nueva regulación se han derogado los anteriores Estatutos y se han publicado unos nuevos.

El 8 de Marzo de 2011 se publicó en el DOCV el Decreto 21/2011, de 4 de Marzo del Consell, por el que se aprueba el Estatuto de la Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica.(Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica).

Los nuevos Estatutos constan de 18 artículos y en ellos se regulan las competencias, las funciones, la organización. El régimen económico el personal y el patrimonio de la Agencia.

Los principales cambios introducidos por los nuevos estatutos son:

1. El cambio de denominación de la Entidad, pasando a llamarse Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica, tal y como prevé la Ley 3/2010, de Administración Electrónica de la Comunidad Valenciana.
2. La competencia de la explotación con criterio de rentabilidad, tanto social como económica, los bienes incorporeales de naturaleza tecnológica adscritos a las consellerias y organismos de La Generalitat, respetando las limitaciones establecidas en la Ley de Patrimonio de La Generalitat.
3. La consideración de la Agencia como medio propio y servicio técnico de la administración del Consell y de sus organismos y entidades de derecho público pudiendo encomendarle la realización de trabajos y tareas vinculadas en el ámbito de sus competencias.
4. Se adscriben a la Agencia las funciones asignadas a la Autoridad Certificadora de la Generalitat, que antes recaían en el titular de la Dirección General de Modernización.
5. Ostenta la competencia del servicio de representación electrónica a través del Registro de Representantes.

2:DOCV. DECRETO 87/2010, de 21 de mayo, del Consell, por el que se establecen las condiciones técnicas y normativas para el uso de la Plataforma de Facturación Electrónica de la Generalitat, Ge-factura.

Es objeto de este decreto regular las condiciones para el acceso y uso a la Plataforma Ge-factura, así como prestar el consentimiento que permita dotar de validez al envío de facturas electrónicas a los departamentos de la administración de la Generalitat. Asimismo, en el artículo 3 se prevé que las entidades, empresas y demás sector público de la Generalitat, otras instituciones de autogobierno, universidades y entidades locales de la Comunitat Valenciana, puedan adherirse a su utilización. El Consell promueve

esta opción consciente de la importancia de coordinar mecanismos que permitan la facturación electrónica de los proveedores de cualquier administración pública Valenciana a través de cauces unificados.

3:DOCV. DECRETO 165/2010, de 8 de octubre, del Consell, por el que se establecen medidas de simplificación y de reducción de cargas administrativas en los procedimientos gestionados por la administración de la Generalitat y su sector público.

El Plan se vertebra en 5 ejes estratégicos, uno de los cuales está centrado en «orientar la administración de la Generalitat al ciudadano: una Administración cercana y accesible». En este eje estratégico se incorpora una línea de actuación orientada a la mejora de la eficiencia del proceso administrativo y a la reducción de las cargas administrativas que se imponen a los ciudadanos en sus relaciones con nuestra Administración.

Con esta medida, que se materializa en este decreto, se dota a la Generalitat de un instrumento normativo que regula aspectos horizontales de la actividad administrativa para hacerla más simple, más sencilla, más ágil, más accesible a la ciudadanía y, por todo ello, más productiva, en la línea marcada desde la Unión Europea en la Estrategia Renovada de Lisboa para el crecimiento y el empleo

4: DOCV. DECRETO 21/2011, de 4 de marzo, del Consell, por el que se aprueba el Estatuto de la Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica.

Los principales cambios introducidos por este decreto son:

1. El cambio de denominación de la Entidad, pasando a llamarse Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica, tal y como prevé Ley 3/2010, de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana.
2. La competencia de la explotación con criterio de rentabilidad, tanto social como económica, los bienes incorporeales de naturaleza tecnológica adscritos a las consellerias y organismos de La Generalitat, respetando las limitaciones establecidas en la Ley de Patrimonio de La Generalitat.
3. La consideración de la Agencia como medio propio y servicio técnico de la administración del Consell y de sus organismos y entidades de derecho público pudiendo encomendarle la realización de trabajos y tareas incardinadas en el ámbito de sus competencias.
4. Se adscriben a la Agencia las funciones asignadas a la Autoridad Certificadora de la Generalitat, que antes recaían en el titular de la Dirección General de Modernización.

5. Ostenta la competencia del servicio de representación electrónica a través del Registro de Representantes.

5: DOCV. DECRETO 18/2004, de 13 de febrero, del Consell de la Generalitat, de creación del Registro Telemático de la Generalitat y regulación de las notificaciones telemáticas de la Generalitat.

La consecución de una administración pública más moderna y eficaz constituye una prioridad y un compromiso del Consell de la Generalitat, que obligan a reinventar la forma tradicional en que la administración se ha venido relacionando con los ciudadanos, para conseguir lo que se ha denominado la «Nueva administración de la Sociedad del Conocimiento, y administración».

En este proceso de cambio orientado hacia la i-administración, resulta fundamental consolidar la teleadministración; la utilización de las nuevas tecnologías por la administración.

En este proceso de avance y de utilización de las nuevas tecnologías no han sido ajenos los registros creados en la administración de la Generalitat, sus entidades autónomas y entidades de derecho público, la mayoría de los cuales cuenta ya con un soporte informático que garantiza la certeza de los asientos registrales que se practican y la integración de todos los registros de un mismo órgano en un único registro general.

El proceso de innovación tecnológica y la configuración de una administración de la Sociedad del Conocimiento dentro del II Plan de Modernización de la Comunidad Valenciana, permite en la actualidad dar un paso más, estableciendo mecanismos que posibiliten una relación entre la administración y el ciudadano más interactiva, y, en particular, facilitando a estos últimos la presentación ante la administración pública de escritos, solicitudes y comunicaciones por vía telemática con plenas garantías y efectos legales, así como regulando las notificaciones telemáticas como un instrumento ágil y válido para la comunicación de la administración a los ciudadanos.

Para ello, el instrumento fundamental que permite tener constancia de estas comunicaciones telemáticas entre la administración y los ciudadanos es el Registro Telemático de la Generalitat, a cuya regulación se dirige este decreto.

El Registro Telemático de la Generalitat supondrá la creación, en cada uno de los registros generales existentes en la administración de la Generalitat, sus entidades autónomas y entidades de derecho público, de una Unidad Registral Telemática que, como parte integrante de cada uno de esos registros generales, y bajo la dependencia orgánica y funcional de cada una de las subsecretarías, habrán de garantizar la presentación por los ciudadanos de sus escritos, solicitudes y comunicaciones, prestando un nuevo servicio todos los

días del año durante las veinticuatro horas del día y desarrollar las funciones que el presente decreto les asigna.

2.3- Entorno.

A continuación analizare como se encuentra la administración electrónica en España, usando de comparativa el resto de las ciudades europeas y mostrando a qué nivel se encuentra la administración española, cuanto ha crecido y sus previsiones de futuro.

También describiré la administración electrónica dentro de los ayuntamientos españoles mostrando su gran evolución en los últimos años y su intento de instaurar las nuevas tecnologías dentro de las administraciones públicas, aun existiendo muchos aspectos que mejorar, el crecimiento es muy alto.

2.3.1- La administración electrónica en España.

España se encuentra entre los primeros países en disponer de una Administración Electrónica centrada en el ciudadano y es líder en la provisión de mecanismos de identificación de ciudadanos a través de Internet.

La Comisión Europea ha publicado los resultados de su análisis periódico comparativo del desarrollo de la Administración Electrónica en la Unión Europea y Estados Asociados. Una vez más España forma parte del grupo de países a la cabeza en disponibilidad de servicios públicos a través de Internet y en el desarrollo de servicios clave que facilitan la Administración Electrónica, como medios de identificación digitales para que los ciudadanos puedan hacer uso de los servicios online (a destacar el uso de certificados electrónicos) o la posibilidad de gestionar documentos electrónicos en los distintos servicios. De manera particular se destaca especialmente el grado de avance en el uso de habilitadores clave de administración electrónica en el área de justicia a través del proceso judicial de escasa cuantía donde España se encuentra en primera posición; y en todo lo relacionado con las operaciones habituales de una empresa, donde tanto por su orientación a las necesidades al ciudadano como por la transparencia de los procesos, se encuentra en tercera posición del ranking.

En el estudio se han tenido en cuenta los datos de 33 países, y se han analizado los siguientes bloques de indicadores:

- Orientación del servicio hacia las necesidades del ciudadano
- Transparencia del servicio
- Movilidad del ciudadano

- Movilidad de la empresa
- Habilitadores clave de administración electrónica como la identificación electrónica, la remisión electrónica de documentos, etc.

Dentro de la evaluación realizada por la Comisión Europea también se ha llevado a cabo una encuesta en línea sobre Administración Electrónica a usuarios de Internet en los Estados miembros. Los resultados de la encuesta sitúan a España por encima de la media comunitaria en cuanto al uso de la Administración Electrónica.

Los resultados alcanzados por nuestro país reflejan la valoración positiva de la Administración Electrónica española en el ámbito internacional, confirmando la tendencia positiva registrada en 2012. El análisis de la Comisión Europea, tendrá continuidad a lo largo del año 2015. En el presente año se seguirá estudiando la situación de la Administración Electrónica desde una perspectiva de eventos vitales.

Los nuevos eventos vitales a estudiar están en fase de selección por la Comisión Europea apoyada por un grupo de expertos de los Estados miembros en los que España está representada por la Dirección General de Modernización Administrativa, Procedimientos y para el Impulso de la Administración Electrónica adscrita a la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas.

2.3.2- La administración electrónica en los Ayuntamientos.

La administración electrónica está siendo toda una realidad en una gran parte de los ayuntamientos españoles. Si bien todavía queda mucho por hacer y un largo camino que recorrer en materia electrónica.

España no se detiene en la implantación de la administración pública en sus ayuntamientos y en ello contribuyen, a diario, las diputaciones. Los órganos de gobierno provinciales, que tienen contraída una responsabilidad con sus municipios, han hecho posible que España se haya posicionado como el decimosegundo país más avanzado en cuanto al uso de la administración electrónica en sus instituciones. Así queda reflejado en el informe sobre el estado de la administración electrónica elaborado por Naciones Unidas en el que se han analizado 193 países y en los que España ha subido más de diez puestos en sólo dos años.

Sin lugar a duda, el asesoramiento en materia jurídica y de soporte así como las ayudas económicas asumidas por estas instituciones para contratar plataformas que permitan este tipo de servicio lo han hecho posible.

Gracias a ello, la administración electrónica llega cada día a más Ayuntamientos. Este es, sin duda, el principal avance en la gestión de la administración pública.

Y no sólo por la calidad del servicio, que reduce los tiempos de espera de ciudadanos y empresas considerablemente, sino también por el ahorro económico que implica para los ayuntamientos. La tramitación por Internet supone un ahorro de 75 euros por cada uno respecto a la tramitación por papel, que reduce el coste de 80 euros a tan sólo cinco por movimiento.

A nivel nacional, la administración electrónica ha conseguido registrar un ahorro a los ciudadanos de 31.493 millones de euros durante los últimos dos años.

En los últimos meses han sido numerosas las diputaciones provinciales que han incrementado su dotación para innovación. Con ella, no sólo pretenden sufragar la inversión que supone implantar nuevas herramientas en la administración provincial sino abrir la puerta a que los ayuntamientos puedan hacer lo propio sin incurrir en un gasto excesivo.

Sin duda, la claridad de que son los ayuntamientos las administraciones más cercanas al ciudadano no hacen más que cumplirse con las inversiones aplicadas en este sentido y que mantienen una ventanilla única durante 24 horas abierta al ciudadano.

Un claro ejemplo es el de Ayuntamiento de Gijón que se ha convertido en referente en lo que a administración electrónica se refiere no solo a nivel nacional si no también Europeo.

**“ ‘CiudadGijón’ mejor servicio de administración
electrónica de 2015”**

Congreso Nacional de Innovación
y Servicios Públicos (CNIS)

El Ayuntamiento de Gijón ha sido uno de los triunfadores de la quinta edición del Congreso Nacional de Innovación y Servicios Públicos (CNIS), celebrado en Madrid. Gracias a los servicios electrónicos 'CuidaGijón' y 'ObservaGijón', el Consistorio ha logrado el premio al mejor servicio de Administración Electrónica y el reconocimiento como finalista al mejor proyecto de Participación Ciudadana y Gobiernos Abiertos respectivamente.

El Ayuntamiento de Gijón, comprometido con el impulso de los servicios electrónicos apuesta por una mayor transparencia, sostenibilidad y accesibilidad de los servicios públicos municipales, potenciando el uso intensivo de las tecnologías de la información y comunicación, permitiendo que tanto la calidad de vida de su ciudad como la competitividad de su tejido empresarial mejore año tras año, evitando desplazamientos, emisiones y esperas, y rompiendo las limitaciones horarias de la atención presencial, lo que le convierte en uno de los ayuntamientos más punteros en administración electrónica y que sirve de referente para el resto de administraciones públicas españolas.

CAPÍTULO III:
Ayuntamiento de Paterna:
organización y
funcionamiento.

3. Ayuntamiento de Paterna: Organización y funcionamiento.

3.1- Introducción.

El Municipio de Paterna está situado en la provincia de Valencia, a 5 km al norte de la capital, en la ribera izquierda del río Túria. Forma parte de la comarca de l’Horta integrada en el Área Metropolitana de Valencia. Su término municipal limita al norte con Bétera, al este con Godella, Burjassot y Valencia, al sur con Quart de Poblet y Manises y al oeste con Riba-roja, l’Elia y San Antonio de Benagéber. Paterna cuenta con una superficie de 36.6 km² y presenta una forma alargada, perpendicular a la línea de la costa, en dirección de noroeste a sudeste, con una distancia entre sus extremos de unos 11 km.

Imagen 1: Mapa



Fuente: Ayunt. Paterna 2015

3.1.1 – Población.

El municipio de Paterna ha experimentado un espectacular crecimiento de la población en los últimos años. De hecho en un siglo la población se ha multiplicado por 15, superando los 66.000 habitantes, convirtiéndose en el segundo municipio más poblado de la comarca y en una de las poblaciones punteras de la Comunidad Valenciana. Además se trata de un municipio joven y en continuo crecimiento.

Gráfico del número de habitantes según la edad en Julio de 2009:

Tabla 1: N° Habitantes por edad.

 EDAD	 N° HABITANTES	 TOTAL
0-16	11.563	17,5%
16-25	6.264	9,49%
25-45	25.200	38,15%
45-65	16.097	24,37%
Mayores 65	6.925	10,49%
Total	66.049	100%

Fuente: Ayunt. Paterna 2015

En cuanto a las diferencias entre hombres y mujeres en el municipio:

Tabla 2: Hombres y mujeres.

 EDAD	 HOMBRES	 MUJERES	 TOTAL
<18	5.834	5.616	11.450
de 19 a 35	8.204	7.823	16.027
de 36 a 65	10.135	10.096	20.231
>65	2.447	3.399	5.846
Total	26.620	26.934	53.554

Fuente: Ayunt. Paterna 2015

Hombres y mujeres en el municipio repartidos por zonas:

Tabla 3: Hombres y Mujeres por zonas

 NÚCLEOS	 HOMBRES	 MUJERES	 TOTAL
Centre	5.834	5.616	11.450
Alborgí	8.204	7.823	16.027
Campament	10.135	10.096	20.231
La Cañada	2.447	3.399	5.846
La Coma	10.135	10.096	20.231
Santa Rita	10.135	10.096	20.231
Terramellar	10.135	10.096	20.231
Lloma Llarga	10.135	10.096	20.231
Diseminados	10.135	10.096	20.231
Total	26.620	26.934	53.554

Fuente: Ayunt. Paterna 2015

Hay que tener en cuenta que las zonas residenciales aumentan su población en días festivos, vacaciones y sobretodo en la época estival en la que se llega a los 16.000 habitantes en las urbanizaciones del municipio.

Por otro lado, hay que tener en cuenta los núcleos industriales que existen en Paterna y el gran número de personas que cada día acude. Así, de acuerdo con los últimos datos, la población flotante relativa al área industrial del municipio sería:

PI Fuente del Jarro11.913

Parque Tecnológico1.540

PI Ctra. Ademuz1.027

PI Municipal 770

3.1.2 – Territorio.

Las zonas verdes representan el 32% del término municipal, con 213 espacios verdes entre los que destaca la Vallesa declarada espacio natural protegido y que alberga una importante población de bosques mediterráneos. La vegetación que podemos encontrar en Paterna es mayoritariamente de secano con abundancia de algarrobos y olivos, mientras que en el pequeño porcentaje de cultivo de regadío destacan los cítricos y las hortalizas.

La distribución de la superficie en hectáreas es:

Gráfico 1: Territorio



Fuente: Ayunt. Paterna 2015

3.1.3 – Economía.

Paterna dispone de un amplio término municipal dedicado en gran parte a la actividad industrial y empresarial, un 14,35% de la superficie total, lo que supone 5.558.200m² destinados a zonas industriales. Está dividido en:

POLÍGONO INDUSTRIAL FUENTE DEL JARRO:

Una de las concentraciones industriales más importantes de Europa. Cuenta con una superficie de 250 hectáreas en las que alberga más de 500 empresas.

POLÍGONO INDUSTRIAL MUNICIPAL

Situado al lado del Polígono Fuente del Jarro tiene una superficie de 33,57 hectáreas y ya en 2004 albergaba a 19 empresas.

POLÍGONO INDUSTRIAL L'ANDANA

Sector ubicado entre la pista Ademúz y la antigua carretera de Liria que cuenta con una superficie de 35,7 hectáreas y 45 empresas.

PARQUE EMPRESARIAL TÁCTICA

Diseñado para convertirse en una ciudad de negocio, cuenta con una superficie de 105,6 hectáreas y agrupa a 200 empresas.

PARQUE TECNOLÓGICO

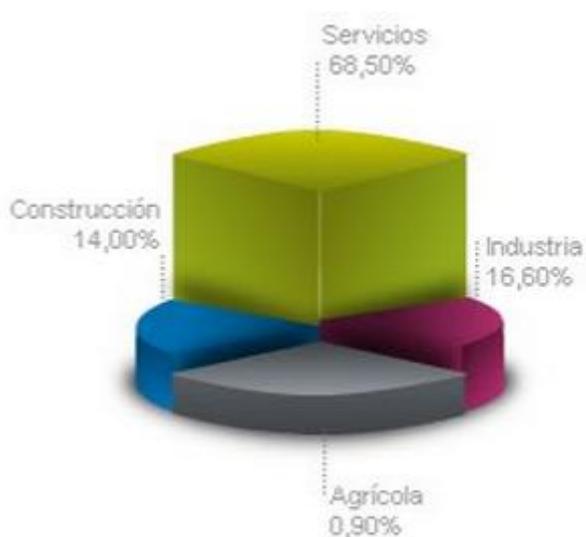
Polígono centrado en la investigación, desarrollo en innovación (I+D+I). Superficie más de 103,8 hectáreas y 260 parcelas, con más de 450 empresas.

PARQUE CIENTÍFICO DE LA UNIVERSIDAD DE VALENCIA

Superficie 41,7 hectáreas. Acoge 70 empresas universitarias, así como otras empresas innovadoras con un alto componente en investigación y desarrollo que es accesible a los sectores industriales.

En cuanto a las actividades económicas, la estructura empresarial de Paterna está claramente focalizada hacia el sector de servicios

Gráfico 2: Actividades económicas



Fuente: Ayunt. Paterna 2015

Respecto a las actividades laborales en función de la cantidad de trabajadores que tienen, los datos son:

Empresas con menos de 30 trabajadores	94%
Empresas con más de 30 trabajadores	6%
Empresas con 1 o 2 empleados	45%
Empresas con menos de 10 empleados	77%
Empresas con más de 10 empleados	23%

3.2- Organización del ayuntamiento de Paterna.

Como resultado de las últimas modificaciones en el organigrama político, resultan 5 grandes concejalías dentro de las cuales se agrupan todas las competencias del ayuntamiento. Estas 5 concejalías son: Garantía social y empleo, promoción dinamización municipal y convivencia, política territorial y vertebración, gestión municipal e infraestructuras.

De estas 5 grandes concejalías, dependen los distintos servicios, que se muestran en el organigrama funcional del ayuntamiento, es decir, las áreas de competencia de cada concejalía.

- GARANTÍA SOCIAL Y EMPLEO

- Servicio de Empleo
- Atención Social
- Dependencia
- Inmigración, Sanidad y Consumo
- Mujer y Hogares
- Cooperación y Relaciones con la Unión Europea

- PROMOCIÓN, DINAMIZACIÓN MUNICIPAL Y CONVIVENCIA

- Cultura
- Fiestas
- Protocolo
- Ferias
- Turismo
- Patrimonio Cultural
- Museos
- Política Lingüística
- Promoción Juventud
- Nuevas Tecnologías
- Modernización
- Personal
- Seguridad
- Protección Civil
- Movilidad
- Interior
- Atención al Ciudadano.

- POLÍTICA TERRITORIAL Y VERTEBRACIÓN

- Sostenibilidad
- Servicios de Ordenación del Territorio
- Medio Ambiente
- Agricultura
- Mercados

- Comercio
- Educación.

- GESTIÓN MUNICIPAL

- Hacienda
- Control Presupuestario
- Contratación
- Patrimonio
- Empresa
- Participación Ciudadana
- Deportes

- INFRAESTRUCTURAS

- Servicios de Garantía de abastecimiento (incluyendo la dirección y gestión de todos los expedientes de servicios municipales)
- Ciclo Integral del Agua
- Obras
- Mantenimiento
- Contratas
- Comunicación.

En la Organización administrativa del Ayuntamiento de Paterna queda configurado el área de Infraestructuras con fecha de creación en el año 2.009.

Integrada por un departamento Administrativo (de tramitación, gestión y control) y un departamento Técnico (de elaboración de proyectos y actuaciones técnicas) sus competencias giran en torno a las distintas Infraestructuras Públicas (edificios municipales, vía pública, parques y jardines) así como diversos servicios relacionadas con las mismas. Dentro de su estructura se contempla tanto el Servicio de Cementerio como el Departamento de Contratación.

3.3- Funcionamiento.

El funcionamiento del ayuntamiento de Paterna se distribuye como la mayoría de administraciones públicas en departamentos.

Los departamentos con los que cuenta el ayuntamiento de Paterna y sus funciones son las siguientes:

1-Departamento Administrativo. Gestión de:

- Subvenciones en materia de su competencia
- Empresa mixta de agua

- Sugerencias
- Ejecución Presupuestos Participativos
- Mantenimiento y control red de vertidos
- Relaciones con ciudadanos

2-Departamento Técnico. Gestión de:

- Proyectos
- Obras
- Mantenimiento vía pública
- Jardines
- Limpieza
- Energías
- Alumbrado
- Reciclaje

3-Servicio de cementerio. Gestión de:

- Cementerio
- Enterramiento
- Fosas
- Nichos
- Columbarios

4-Gestión de contratación. Gestión de contratos:

- Obras
- Concesión de obras
- Servicios
- Suministros
- Colaboración (entre sector público y privado)
- Mixtos
- Gestión de servicios públicos
- Privados

3.4- Epílogo.

Después de analizar el ayuntamiento de Paterna y su población, podemos ver que se trata de una localidad muy importante dentro del territorio valenciano, debido a su gran número de habitantes que está cerca de los 70.000 situándose entre las poblaciones más grandes de la Comunidad Valenciana. En cuanto a su territorio se reparte mayoritariamente entre rustico, residencial, terciario e industrial en este orden siendo su ocupación industrial una de las más grandes de la Comunidad Valenciana ya que cuenta con tres polígonos industriales, y tres parques uno empresarial otro tecnológico y otro científico, por lo que Paterna aumenta considerablemente su población durante la jornada laboral.

En cuanto a su organización, el ayuntamiento de Paterna como la mayoría de ayuntamientos se organiza en concejalías. En este caso este ayuntamiento cuenta con 5 grandes concejalías: Garantía social y empleo, promoción dinamización municipal y convivencia, política territorial y vertebración, gestión municipal e infraestructuras. De las cuales dependen los distintos servicios que se ofrecen a los ciudadanos.

Su funcionamiento se reparte en cuatro departamentos diferentes:

Administrativo, técnico, servicio de cementerio y gestión de contrata. Tratando así de unificar las gestiones del ayuntamiento y repartiéndolas entre sus departamento para conseguir una mejor gestión y poder ofrecer servicios de la mejor forma posible.

CAPÍTULO IV: La comunicación del Ayuntamiento de Paterna.

4. La comunicación del Ayuntamiento de Paterna.

4.1- Introducción.

La comunicación de las entidades públicas está evolucionando rápidamente en los últimos años, sobre todo el apartado de administración electrónica.

La e-administración alcanza tanto a las comunicaciones internas de una oficina como las comunicaciones entre oficinas de diferentes organizaciones públicas.

Este tipo de relación de la administración con el ciudadano ofrece una serie de ventajas tales como la disponibilidad, ya que se puede interactuar con las organizaciones las 24 horas del día sin necesidad de cernirse a un horario de oficina; la facilidad de acceso, ya no es necesario acudir a la oficina de forma presencial para realizar las gestiones, se puede hacer desde cualquier parte; y el ahorro de tiempo, ya que para realizar una gestión se puede realizar desde casa o cualquier lugar que el usuario desee sin la necesidad de desplazamiento, sin esperar turno para ser atendido, además del ahorro de tiempo en la explicación de lo que se desea realizar y en la realización de dicha actividad.

4.2- Sistemas de comunicación en el Ayuntamiento de Paterna.

Paterna cuenta con distintos medios de comunicación privados que cubren exclusivamente todo lo que sucede en el territorio municipal. Prensa, radio, televisión e internet son los soportes a través de los cuales los paternereros pueden acceder a información de actualidad.

Teniendo en cuenta la labor social que cumplen los medios de comunicación, al velar por el derecho a la información de todos los ciudadanos, desde estos soportes se pueden consultar sus características y objetivos. De esta manera, el Ayuntamiento pretende facilitar su conocimiento entre los vecinos para fomentar la participación ciudadana en la actualidad local.

- Periódico de Paterna: “Paterna al día”, es un periódico independiente de difusión gratuita que centra su interés informativo en la ciudad de Paterna. Nació en el año 2002 y desde entonces se ha convertido en uno de los medios de referencia de la localidad, gracias a su pluralismo y cercanía a los problemas e inquietudes de la sociedad patenera. Actualmente, el periódico tiene una periodicidad quincenal y distribuye 15.000 ejemplares por los comercios, locales sociales, centros de salud, estaciones, ayuntamiento y buzones comunitarios de la localidad, tanto en el casco urbano como en zonas como la Canyada, Terramelar, Valterna, la Coma y los Polígonos Fuente del Jarro y Táctica. Las características de la publicación, así como la variedad de

contenidos, lo dirigen a un público muy diverso, tanto a gente joven como a un público de mayor edad.

Su objetivo ser capaz de llegar a cualquier tipo de lector y, por ello, avanzan día a día adaptándose a las nuevas tecnologías, con la inclusión del periódico en redes sociales y la creación de la edición digital paternaaldia.com.

- Revista de Paterna: "Entrecalles" es una revista bimensual de difusión gratuita que nace en Paterna. Su función principal es la de entretener, informar y fomentar el comercio del Municipio. Se distribuye en los comercios de Paterna, la Canyada, Lloma Llarga, Terramelar, asociaciones de empresas, Ayuntamiento, Ambulatorios, entre otros. Consta de diferentes apartados, como noticias, agenda cultural, gastronomía, salud, educación, etc. lo que hace que sea una publicación amena y entretenida. Está presente en redes sociales y cuenta con una publicación digital.

- Radio de Paterna: "Paterna Radio 106.6fm" es la radio donde los ciudadanos del municipio patenero pueden escuchar noticias, música, promociones y anuncios relacionados con la comunidad de Paterna. Esta radio fundada hace ocho años actualmente fuera de servicio, debido a la poca viabilidad económica parece que se está poniendo en marcha de nuevo gracias a una empresa privada que quiere volver a poner en funcionamiento la radio de Paterna.

- Televisión de Paterna: "Paterna al día TV", es la televisión de paterna en la cual se realizan programas relacionados con las festividades de paterna, entrevistas con personajes de la actualidad, políticos, actores, cantantes... Además se retransmiten eventos en directo como la cordá o los desfiles de moros y cristianos.

- Redes sociales: El ayuntamiento de Paterna en su camino por modernizarse y e intentar estar actualizado en lo que a las nuevas tecnologías se refiere ha puesto en marcha su expansión por las redes sociales teniendo ya su propio Facebook, twitter e incluso un canal de Youtube.

- Web de Paterna: La web del Ayuntamiento de Paterna, tal vez uno de los medios de comunicación con el ciudadano más importantes, ya que es la forma en la que el ayuntamiento interactúa con el ciudadano en la cual informa y resuelve dudas, además se encarga de realizar trámites administrativos facilitando así tanto al ciudadano que se ahorra trayectos y esperas como al ayuntamiento que evita papeleos y tramitaciones que se pueden realizar directamente desde la web.

4.3- Análisis de la página web del Ayuntamiento de Paterna.

En la página web del Ayuntamiento de Paterna (www.paterna.es), lo primero que encontramos al acceder es una pantalla en la que podemos visualizar las últimas noticias relacionadas con el municipio de Paterna, además la agenda prevista en los próximos meses con las festividades, actuaciones, obras sociales, torneos deportivos, exposiciones etc..

Imagen 2: Portada

The screenshot shows the homepage of the Paterna City Council website, divided into two main columns: 'NOTICIAS' (News) and 'AGENDA' (Agenda).

NOTICIAS:

- 14.04.2015**
El juzgado archiva la denuncia de Compromis contra la alcaldesa y cuatro concejales
Elena Martínez recrimina a Compromis "el uso político que hacen reiteradamente de las instancias judiciales y el engaño al que han querido someter a la ciudadanía con sus falsas acusaciones"
[+info](#)
- 09.04.2015**
Nuevo teléfono de atención al ciudadano de la UTE Aluminado Paterna
La empresa que gestiona el suministro eléctrico y el mantenimiento de las instalaciones de alumbrado público ofrece una línea de atención al ciudadano. La UTE Aluminado Paterna, como adjudicataria ...
[+info](#)
- 09.04.2015**
52 niños participan en el 'Racó de Pasqua' organizado por la Casa de la Juventud

AGENDA:

- 14.04.2015**
Conmemoración Día Internacional del Libro 2015
Animación lectora a cargo de Mar Benegas. Para público infantil. Cuentos en valenciano y castellano - Martes 14 de abril: 18 h - Agencia de lectura de Campamento - Miércoles 15 de abril: 18 h - Agenc.
[+info](#)
- 17.04.2015**
Kathie y el Hipopótamo de Mario Vargas Llosa
Teatro de los Días - Viernes 17 de abril - Hora: 20:30 h - Lugar: Gran Teatro Antonio Ferrandis - Precio platea: 15 euros. Precio anfiteatro: 10,50 euros. 50% de descuento si compras las entradas el m
[+info](#)
- 21.04.2015**
Concierto gratuito de las Bandas sinfónicas del Disdbury High School de Canadá y del Centro Musical Paternenese
Fecha: 21 de abril - Hora: 20:30 h - Lugar: Auditorio Antonio Cabeza (Asociación Musical Paterna) - 7h - Paterna

Fuente: Ayunt. Paterna 2015

La página también muestra diferentes accesos a las secciones de más utilidad para el ciudadano, como:

- **Vive Paterna:** En la que nos da la opción de acceder a temas de juventud, inmigración, tercera edad, tablón de edictos, mujer, educación, familia y viu Paterna.
- **Invierte en Paterna:** Esta sección ofrece información de, porqué invertir en Paterna, oficina Unión Europea, guía de descuentos, perfil del contratante, parques empresariales, comercio y mercados y Economic Development Agency.
- **Tiempo libre:** En esta sección podemos acceder a, Paterna en imágenes, deporte, teléfonos de interés, asociaciones, banco del tiempo, descubre Paterna, puntos de información turística y cultura.

- Trabaja en Paterna: Esta sección esta enfocada al tema del empleo en Paterna donde podemos acceder a, empleo, formación, emprendedores y ofertas de empleo

Imagen 3: Accesos

 VIVE PATERNA	 INVIERTE EN PATERNA
Juventud Tercera edad Mujer Familia	Inmigración Tablón de edictos Educación VIU a Paterna
 TIEMPO LIBRE	 TRABAJA EN PATERNA
Paterna en imágenes Teléfonos de Interés Banco del tiempo Puntos de info turística	Deporte Asociaciones Descubre Paterna Cultura
	Por qué elegir Paterna Guía de descuentos Parques empresariales Economic Development Agency Oficina Unión Europea Perfil del contratante Comercio y Mercados Empleo Emprendedores Agencia de Colocación Formación Ofertas de empleo

Fuente: Ayunt. Paterna 2015

4.3.1- Accesos más relevantes.

Ahora nos centramos en los accesos más utilizados por los ciudadanos como son:

Imagen 4: Accesos relevantes



Fuente: Ayunt. Paterna 2015

- Ayuntamiento: En este apartado el usuario puede encontrar información de cómo se organiza el ayuntamiento, como realizan los plenos, el plan de ciudad, gabinete de prensa, tablón de edictos, grupos políticos, ordenanzas normas etc..

- Municipio: En este apartado se muestran las posibilidades socioculturales que ofrece el municipio de Paterna, desde encontrar un comercio, informarte de las posibilidades de montar el tuyo propio, actividades deportivas que se ofrecen, futuros conciertos obras de teatro etc., información de los colegios del municipio, ambulatorios, teléfonos de interés, transporte..

- Servicios: En este apartado se muestran los servicios que ofrece el ayuntamiento al pueblo y al ciudadano, desde servicios sociales, consumo, defensor de los vecinos, oficina de turismo, medio ambiente, hasta información del albergue de animales.
- Sede electrónica: Este es uno de los apartados más interesantes ya que facilita al ciudadano información sobre todos los posibles trámites que puede necesitar y como realizarlos junto con los documentos que necesitaría para tramitar dicha solicitud, podemos encontrar un apartado con las preguntas más frecuentes, un canal directo para hacer consultas a la administración, posibilidad de verificar documentos, un apartado con las solicitudes, escritos y consultas vía electrónicas que disponen, y un catálogo de trámites a disposición del ciudadano.

4.3.2- Administración electrónica.

Y por último analizaremos la parte más importante de la página web del ayuntamiento de Paterna en la cual hemos basado este trabajo.

La administración electrónica con la que el ciudadano interactúa directamente con la administración tramitando sus solicitudes desde la misma web.

Imagen 5: Administración Electrónica



Fuente: Ayunt. Paterna 2015

Al acceder al apartado de administración electrónica el ciudadano se encuentra diferentes opciones de tramitación:

- Carta de servicios: En este apartado el ciudadano puede informarse de los diferentes tramites que puede realizar desde la web, además puede descargarse los formularios y solicitudes necesarias para la tramitación que necesite de una forma rápida y sencilla.

- Registro electrónico: En este apartado el ciudadano con sus formularios y solicitudes cumplimentados adecuadamente y ya descargados, podrá enviarlos al apartado administrativo que corresponda y para ello tendrá toda la información necesaria.
- Perfil del contratante: En este apartado el ciudadano puede acceder a la información de las Licitaciones públicas anunciadas por el Ayuntamiento. Todos los documentos accesibles desde esta página web, están en formato PDF, por lo que cualquier persona interesada en comprobar las inversiones que realiza el ayuntamiento en instalaciones, obras y mejoras puede consultarlo directamente desde la web.
- Inscripciones: Este apartado da la posibilidad al ciudadano de apuntarse a cursos o actividades municipales que ofrece el ayuntamiento directamente desde la web.
- Autoliquidaciones: En este apartado el ciudadano puede realizar el cálculo del importe de autoliquidaciones de tasas e impuestos, como el importe de matriculación del vehículo o el importe escolar.
- Carpeta ciudadana: Este apartado es un espacio personal, en el que los ciudadanos pueden interactuar con la administración preguntando dudas, sugiriendo mejoras e incluso conversar con otros ciudadanos sobre sus propuestas o dudas, de esta manera el ayuntamiento intenta mantenerse al corriente de el pensamiento de sus habitantes.
- Factura electrónica: Es el apartado más significativo con el cual el ciudadano y la administración ahorran en tiempo y dinero.

La factura electrónica es un equivalente de la factura en papel y consiste en la transmisión de estas o de documentos análogos entre emisor y receptor por medios electrónicos y telemáticos.

La creación del sistema electrónico de facturación permite, por una parte, la remisión de las facturas por medios electrónicos y por otra ofrecer una mayor agilidad, transparencia y accesibilidad a la información en su tramitación.

Este sistema favorece la incorporación de las tecnologías de la información y de la comunicación en las relaciones entre la Administración, los ciudadanos y las empresas a través de soluciones seguras que permiten la optimización, la eficiencia y el ahorro de costos.

Con la Facturación Electrónica, esta entidad pretende impulsar la transparencia en el cumplimiento de las obligaciones de pago, evitar retrasos o prórrogas en la liquidación de las facturas y establecer un procedimiento para garantizar el cumplimiento de la obligación del pago.

- Cita previa: En este apartado el ciudadano puede realizar trámites con el Ayuntamiento, sin colas ni esperas innecesarias. Este servicio está destinado a agilizar el contacto directo de la ciudadanía con la administración local.

Solicitando su cita sabiendo a qué hora exacta que día y en qué lugar debe presentarse ahorrándose tiempo y evitando la aglomeración de personas en la administración.

Imagen 6: Accesos Adm. Electrónica

ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA



Fuente: Ayunt. Paterna 2015

4.4- Epílogo.

Como hemos podido comprobar la página web del ayuntamiento de Paterna es sencilla y funcional, ofrece muchos servicios e información muy útil para los ciudadanos. Cumple un papel muy importante ya que mantiene informado al pueblo 24 horas de todas las noticias, sucesos y futuros actos que se realizaran en la localidad. Esto es posible gracias a la modernización de las administraciones, ya que si no sería inviable informar a tantos ciudadanos y de una forma tan rápida y eficaz.

Pero tal vez la parte más importante y donde se refleja el verdadero cambio es en la posibilidad por parte del ciudadano de hacer consultas y sobre todo trámites y pagos desde esta plataforma, lo que es muy beneficioso tanto para el ciudadano que se ahorra trayectos, colas y esperas innecesarias como para la administración que evita aglomeraciones reduce el papeleo y sobre todo mejora la calidad de atención que puede ofrecerle al ciudadano.

Aun así uno de los aspectos a mejorar por parte del ayuntamiento de Paterna es promocionar y dar a conocer con más eficacia las posibilidades que ofrece la administración electrónica ya que la falta de información dentro de la ciudadanía reduce los usuarios que utilizan este método para tramitar sus gestiones. El desconocimiento por gran parte del pueblo sumado a un gran porcentaje en su mayoría personas de avanzada edad que no saben utilizar este tipo de plataformas o directamente no disponen de medios para acceder a ella, hacen que este plan de mejora no tenga el alcance deseado dentro del pueblo de Paterna.

CAPÍTULO V: Propuesta de mejora.

5. Propuesta de mejora.

5.1- Introducción

En este apartado tratare la mejora que aplicare al ayuntamiento de Paterna, con la cual pretendo mejorar la eficacia en cuanto a prestación de servicios, mejorar la relación con los ciudadanos, facilitarles accesos y mejorar su desarrollo.

Explicare la mejora que voy a aplicar, haciendo un análisis DAFO, argumentando el porqué de esta elección, haciendo un análisis de inversión viendo paso a paso todos los gastos necesarios para poder implantar esta mejora y en que periodo de tiempo podría estar en funcionamiento.

5.2- DAFO

5.2.1- Introducción.

Antes de tomar cualquier decisión estratégica, es imprescindible realizar un diagnóstico de nuestra organización. El análisis DAFO es el método más sencillo y eficaz para decidir sobre el futuro. Nos ayudará a plantear las acciones que deberíamos poner en marcha para aprovechar las oportunidades detectadas y a preparar a nuestra organización contra las amenazas teniendo conciencia de nuestras debilidades y fortalezas.

5.2.2- Objetivo del análisis.

El principal objetivo de un análisis DAFO es ayudar a una organización a encontrar sus factores estratégicos críticos, para una vez identificados, usarlos y apoyar en ellos los cambios organizacionales: consolidando las fortalezas, minimizando las debilidades, aprovechando las ventajas de las oportunidades, y eliminando o reduciendo las amenazas.

El análisis DAFO se basa en dos pilares básicos: el análisis interno y el análisis externo de una organización.

- Análisis Interno de la organización (Liderazgo, estrategia, personas, alianzas/recursos y procesos)

- **Fortalezas:**

Describe los recursos y las destrezas que ha adquirido la empresa, ¿en qué nos diferenciamos de la competencia?, ¿Qué sabemos hacer mejor?

- **Debilidades:**

Describe los factores en los cuales poseemos una posición desfavorable respecto a la competencia. Para realizar el análisis interno se han de considerar análisis de recursos, de actividades y de riesgos.

- Análisis Externo de la organización (Mercado, sector y competencia)

- **Oportunidades:**

Describen los posibles mercados, nichos de negocio... que están a la vista de todos, pero si no son reconocidas a tiempo significa una pérdida de ventaja competitiva.

- **Amenazas:**

Describen los factores que pueden poner en peligro la supervivencia de la organización, si dichas amenazas son reconocidas a tiempo pueden esquivarse o ser convertidas en oportunidades.

Para realizar el análisis interno se han de considerar análisis del entorno, grupos de interés, aspectos legislativos, demográficos y políticos.

Una vez descrito las amenazas, oportunidades, fortalezas y debilidades de la organización podemos construir la Matriz DAFO, matriz que nos permite visualizar y resumir la situación actual de la empresa y definir la estrategia.

Con los resultados del análisis DAFO, la empresa deberá definir una estrategia. Existen distintos tipos de estrategia empresariales:

- **Defensiva:**

La empresa está preparada para enfrentarse a las amenazas. Si su producto o servicio ya no se considera líder, ha de resaltar lo que le diferencia de la competencia. Cuando baje la cuota de mercado, ha de buscar clientes que le resulten más rentables y protegerlos.

- **Ofensiva:**

La empresa debe adoptar una estrategia de crecimiento. Cuando las fortalezas son reconocidas por sus clientes, es posible atacar a la competencia para resaltar las ventajas propias. Cuando el mercado está maduro es posible tratar de “robar” clientes lanzando nuevos modelos o servicios.

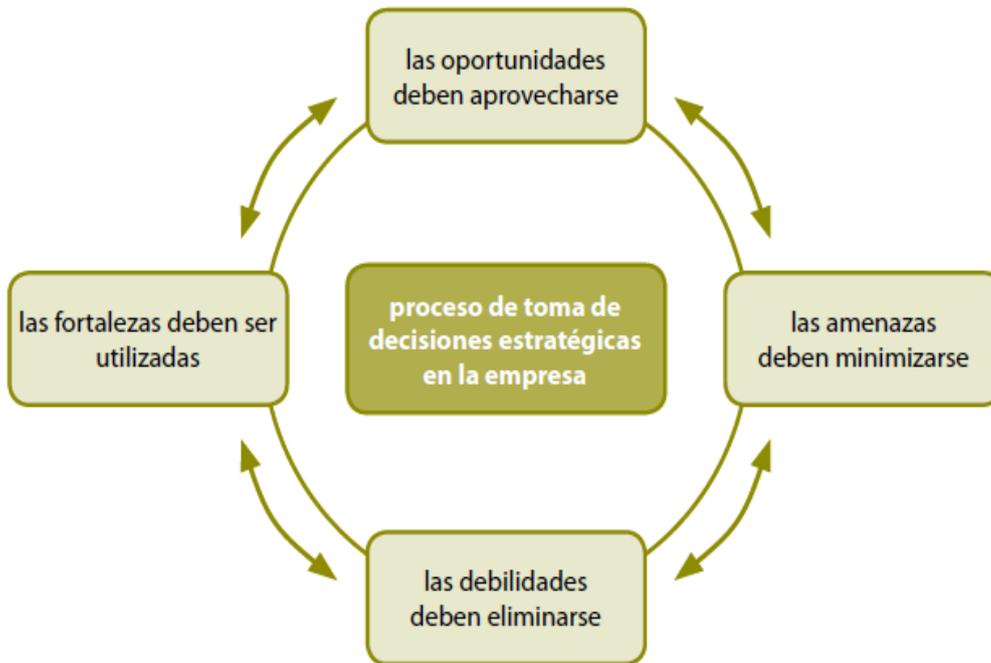
- **Supervivencia:**

La empresa se enfrenta a amenazas externas sin las fuerzas internas necesarias para luchar contra la competencia. Es aconsejable dejar las cosas tal y como están hasta que se asienten los cambios que se producen.

- **Reorientación:**

Aparecen oportunidades que se pueden aprovechar, pero la empresa carece de la preparación adecuada. Será necesario cambiar de política o de producto o servicio porque los actuales no están dando los resultados esperados.

Gráfico 3: Proceso de tomas de decisiones.



Fuente: Emprendedores.es 2015

5.2.3- Realización del análisis.

Tabla 4: Análisis DAFO

<u>ANALISIS DAFO</u>	
<u>DEBILIDADES</u>	<u>AMENAZAS</u>
<ul style="list-style-type: none"> • FALTA DE EXPERIENCIA EN ESTE AMBITO • BAJAS RENTABILIDADES POR PRODUCTO/SERVICIO • NECESARIO UN MÍNIMO DE USUARIOS • RECORTES PRESUPUESTARIOS • INVERSIÓN INICIAL NECESARIA • CULTURA DEL PERSONAL DEL TRABAJO PRESENCIAL. 	<ul style="list-style-type: none"> • CAMBIO DE HÁBITOS DE CONSUMO DESFAVORABLE AL SECTOR • RECESIÓN ECONÓMICA • AUMENTO DE LA DEMANDA DE PRODUCTOS SUSTITUTIVOS • POSIBLES CAMBIOS TECNOLÓGICOS Y POLÍTICOS
<u>FORTALEZAS</u>	<u>OPORTUNIDADES</u>
<ul style="list-style-type: none"> • ACCESO PÚBLICO Y GRATUITO • SERVICIO AL CIUDADANO • ADMINISTRACIÓN INNOVADORA • REDUCCIÓN DE ESPERAS Y PAPELEOS • COMODIDAD PARA EL USUARIO • GESTION 24H E INMEDIATA • COSTES DE ESTRUCTURA BAJOS • NIVEL ADECUADO DE RECURSOS FINANCIEROS • PODER DE NEGOCIACIÓN ELEVADO CON PROVEEDORES 	<ul style="list-style-type: none"> • PREVISIONES FAVORABLES EN CUANTO A CRECIMIENTO • NUEVA NORMATIVA AUTONÓMICA ORIENTADA A APOYAR CON NUEVAS SUBVENCIONES • EVOLUCIÓN DE LAS TENDENCIAS DE HÁBITOS DEL CONSUMIDOR

Fuente: Elaboración propia. 2015

Tras hacer el análisis DAFO de la propuesta de mejora a instaurar dentro del Ayuntamiento de Paterna, tenemos una visión general de la situación del proyecto, por lo que podremos ir aplicando estrategias para ir corrigiendo esas debilidades e intentar explotar nuestras fortalezas.

Podremos anticipar oportunamente las acciones que será necesario aplicar, permitiendo desarrollar una estrategia efectiva que asegure el cumplimiento del proyecto y la visión y, por tal razón, constituye una herramienta efectiva que facilita la apreciación objetiva de la situación y la correcta toma de decisiones.

5.2.4- Elección de la estrategia.

- **Definir estrategia:** En este caso al tratarse de un proyecto que lleva a cabo un ayuntamiento para dar un servicio a sus habitantes se tomaría una estrategia de reorientación, ya que aparecen nuevas oportunidades que se pueden aprovechar pero la entidad carece de la preparación e instalaciones necesarias por lo que hay que adecuar las instalaciones y cambiar de producto o estrategia porque las actuales no están dando los resultados esperados en cuanto a tramitación electrónica. Además es un proyecto que no está orientado a beneficiarse económicamente del mismo si no a ofrecer un servicio.

5.3- Elección de la mejora a aplicar.

En este caso las mejoras a aplicar en el ayuntamiento de Paterna van a ser dos.

Como ya mencione en el apartado anterior 4.4 los dos aspectos a mejorar dentro de la administración electrónica serian:

5.3.1- Desconocimiento de la plataforma:

Dar a conocer y publicitar de un modo más eficaz y más amplio la ventajas que proporciona efectuar los trámites administrativos mediante la plataforma de administración electrónica, ya que gran parte de los ciudadanos no la usan ya que desconocen que existen otras formas de efectuar algunos trámites sencillos como solicitud de permisos, documentación, recibos... de esta forma tanto la administración como el ciudadano saldrían beneficiados.

5.3.2- Dificultad de acceso:

El otro factor a mejorar y que impide que cierta parte de la población normalmente de una edad superior a los 50 años pueda efectuar sus trámites mediante la plataforma electrónica es la falta de un medio para acceder a ella, la falta de conocimientos necesarios para saber utilizar este tipo de plataformas o directamente un ordenador. Existe un porcentaje de la población que no tiene acceso a un ordenador o que nunca lo han utilizado por lo que les resulta muy difícil tramitar sus solicitudes electrónicamente.

Si el ayuntamiento lograra que este número de ciudadanos pudiesen acceder a estos medios aumentaría notablemente el número de usuarios que utilizan la plataforma electrónica y disminuiría las colas y esperas en el propio ayuntamiento, a la vez que estarían ofreciendo de una forma indirecta una formación y un servicio básico hoy en día a sus ciudadanos.

5.4- Descripción de la mejora.

A continuación describiré las dos mejoras que vamos a aplicar.

5.4.1- Desconocimiento de la plataforma:

Promocionar de forma más eficaz las ventajas de utilizar la administración electrónica, mediante campañas publicitarias más directas, como carteles, panfletos, anuncios en prensa y radio, difusión mediante las redes sociales, ofreciendo charlas, creando un punto de información en el que los ciudadanos puedan resolver sus dudas directamente.

Tabla 5: Mejoras a aplicar, Campaña publicitaria.

MEJORAS A APLICAR	CAMPAÑA PUBLICITARIA
	ANUNCIOS DE RADIO
	ANUNCIO PRENSA LOCAL
	PANFLETOS
	CARTELES
	REDES SOCIALES
	PUNTO DE INFORMACION

Fuente: Elaboración propia 2015

5.4.2- Dificultad de acceso:

Crear una sala de ordenadores pública y gratuita o de coste mínimo, en alguna de las instalaciones públicas, ya sea el propio ayuntamiento, la biblioteca, salón de actos, auditorio... con la intención de facilitar el acceso a aquellas personas que no tienen la posibilidad de acceder a un ordenador. Aprovechando estas instalaciones para impartir cursos de utilización de este tipo de plataformas consiguiendo que cada vez más ciudadanos tramiten sus solicitudes electrónicamente.

Tabla 6: Mejoras a aplicar, Habilitar sala informática.

MEJORAS APLICAR	A	HABILITAR SALA INFORMÁTICA
		LOCAL
		ORDENADORES
		MOBILIARIO
		PERSONAL
		REFORMA ELÉCTRICA
		LUZ E INTERNET

Fuente: Elaboración propia 2015

5.5- Análisis de la inversión necesaria.

5.5.1- Introducción

En este apartado voy a plantear la inversión que debería de realizar el ayuntamiento de Paterna para poner en marcha las dos mejoras a aplicar.

Argumentare paso por paso cada coste a asumir por parte de la administración intentando que dicho coste sea lo más reducido posible, utilizando los máximos medios con los que ya cuenta el ayuntamiento.

5.5.2- Análisis e inversión de las mejoras.

- Campaña publicitaria:

La campaña publicitaria constaría de anuncios en la prensa local, la radio y las redes sociales. También se repartirían panfletos, se colocarían carteles y se crearía un punto de información.

- Anuncios de Radio: En este caso no existiría ningún tipo de coste, ya que la radio local pertenece ya al ayuntamiento de Paterna, el cual simplemente debería añadir publicidad en sus emisiones haciendo referencia a la administración electrónica y haciendo un llamamiento a los ciudadanos dándoles a conocer que existe la posibilidad de la tramitación y solicitud online.

- Anuncios en la prensa local: En este apartado al igual que en el anterior el coste sería prácticamente cero, ya que el ayuntamiento de Paterna cuenta con su propio periódico semanal en el que deberían habilitar una sección donde se promocióne la administración electrónica, que describa sus ventajas e incluso cada semana redactar un artículo que explique paso por paso los tramites más usuales que se pueden realizar desde esta plataforma.

- Reparto de panfletos: Esta campaña publicitaria consistiría en repartir panfletos informativos en los alrededores del pueblo durante un período de 15 días intentando abarcar el máximo número de ciudadanos posibles, y a la vez que se reparten los panfletos resolver las dudas en el momento que puedan tener los ciudadanos y remitirles al punto de información para consultas más específicas o para poder informarse de los posibles cursos.

Esta publicidad supondría un coste no muy elevado ya que la solicitud de 10.000 panfletos tendría un coste de 200€ en una imprenta, además los trabajadores necesarios para repartir los panfletos podrían ser empleados que ya pertenezcan al ayuntamiento ya que sería un trabajo de una corta duración y tan solo sería necesario 5 personas para la realización del mismo.

- Colocación de carteles: Este medio trataría de la colocación de carteles en el pueblo, se trata de una publicidad directa ya que llegaría a prácticamente la totalidad de los ciudadanos, donde se informaría de que existe la posibilidad de tramitar sus solicitudes electrónicamente, además informaría de la existencia de un punto de información donde podrán aclarar sus dudas a la vez que promocionarían la página web del ayuntamiento.

El coste de estos carteles sería similar al del apartado anterior, ya que en una imprenta la solicitud de 1.000 carteles tiene un coste de 250€, además el personal que debe colocar los carteles no supondría ningún tipo de coste ya que se utilizaría los empleados que ya realizan estas labores dentro del ayuntamiento.

- Redes sociales: Hoy en día las redes sociales son la forma más eficaz de llegar a un gran número de personas en poco tiempo. El ayuntamiento de Paterna como ya he comentado en apartados anteriores cuenta con varios canales de información en la red, como Facebook, Twitter, un canal de Youtube... estas plataformas serían de gran utilidad para promocionar la administración electrónica. Se trataría de informar de esta posibilidad regularmente mediante estos medios de que existe esta forma de tramitación, que es eficaz, sencilla y rápida. Además se podrían realizar tutoriales de cómo tramitar ciertas solicitudes paso por paso.

Esta campaña no tendría ningún tipo de coste ya que simplemente sería agregar este tipo de información en estas plataformas y ya existen unos trabajadores que se dedican a ello.

- Punto de información: En este caso, se crearía un punto de información en el mismo ayuntamiento, donde los ciudadanos puedan acercarse a solventar sus dudas respecto a esta plataforma, informarse de los cursos, horarios, precios... y teniendo la posibilidad de apuntarse a ellos.

Para conseguir que esta mejora sea a coste cero, se aprovecharía el punto de información que ya existe en el propio ayuntamiento, en el que se añadirían algunos panfletos informativos explicando que es la administración electrónica, qué ventajas tiene y como pueden usarla. Además se instruiría a la persona que ocupa este puesto de trabajo para que tuviera los conocimientos suficientes para poder informar correctamente a los ciudadanos y resolver sus dudas.

- Habilitar una sala informática:

Esta mejora constaría de habilitar una sala dotada con ordenadores para poder impartir cursos de utilización de la página web del ayuntamiento de Paterna así como su tramitación electrónica, con todo su mobiliario, personal, reforma, coste mensual...

En esta sala se impartirían los cursos para aquellas personas que no saben utilizar esta plataforma, además darías acceso a ordenadores a aquellas personas que no disponen de uno en sus casas. El propósito es conseguir que el máximo número de personas posibles realicen sus trámites mediante la plataforma electrónica y convertirse en uno de los ayuntamientos más punteros en este ámbito.

- Local: Ahora mismo el Ayuntamiento de Paterna, cuenta con un local que cumple los requisitos necesarios para montar una sala de ordenadores, ya que la biblioteca se traslado a un nuevo emplazamiento quedando esta sala vacía y con la posibilidad de ser aprovechada para este fin.

Por lo que no existiría ningún tipo de coste en el local ya que pertenece al ayuntamiento y ahora mismo está en desuso.

- Ordenadores: Para la realización de esta mejora y poder impartir los cursos es necesaria la adquisición de ordenadores. Para empezar con esta iniciativa he pensado en una sala con 20 ordenadores, que podrían ser utilizados por dos usuarios por cada sesión del curso que se imparta.

Este coste es el más elevado de las propuestas de mejora a aplicar, pero es el más necesario. Se necesitarían 20 ordenadores de sobremesa a un precio de 319€ por unidad. He elegido un modelo de ordenador de una marca reconocida y fiable como es Lenovo, además que su precio es de los más asequibles en cuanto relación calidad precio. Además existe la posibilidad de ahorrarse el mantenimiento de estos ordenadores, simplemente si te comprometes a volver a comprar a esta marca los siguientes ordenadores que utilices cuando sea necesario renovarlos.

Imagen 7: Ordenador Lenovo



Fuente: lenovo.es 2015

- Mobiliario: En cuanto al mobiliario necesario para habilitar una sala para 40 personas, es necesario 40 sillas de oficina y 20 mesas. El resto del mobiliario se puede aprovechar el que se quedo de la antigua biblioteca ya que sillas y mesas fueron trasladadas a la biblioteca actual.

Para las sillas he elegido un modelo de escritorio moderno y sencillo y aun un precio bastante económico. El coste de estas sillas es de 14,99€ la unidad.

Imagen 8: Silla escritorio



Fuente: Ikea.es 2015

Para las mesas he optado por una mesa alta y larga de oficina lo suficiente para que dos personas puedan trabajar sin problemas con un ordenador y exista un espacio considerable. Estas mesas tienen un precio bastante económico y su diseño es perfecto para el uso que se les daría, su precio es de 24.99€ la unidad.

Imagen 9: Mesa escritorio



Fuente: Ikea.es 2015

- Personal: Para la realización de esta actividad es necesario la contratación de una persona responsable de impartir los cursos, asesorar y aconsejar a los

usuarios, por lo que la persona que se contrate tiene que tener nociones de informática y conocedor de la administración electrónica.

El coste de este trabajador sería mensual, y dependería de su horario laboral. Para poner en marcha esta iniciativa he pensado que se podría empezar con un horario de 20 horas semanales con la posibilidad de ser ampliado dependiendo de la demanda por parte de los usuarios. El coste de un trabajador con estas nociones y con una jornada laboral de 20 horas semanales sería de 580€ mensuales.

- Reforma eléctrica: La reforma eléctrica de la sala es prácticamente mínima ya que antiguamente era una biblioteca y dispone de todos los elementos necesarios para iniciar la actividad. El único coste que podría producirse sería instalar alguna toma de corriente más para conectar los ordenadores cuyo precio no superaría los 100€ ya que la instalación de los mismos la llevarían a cabo el servicio de mantenimiento del ayuntamiento.

- Luz e internet: Este gasto totalmente necesario para llevar a cabo esta propuesta, es un gasto mensual, que es difícil calcular ya que dependería del gasto de energía que utilice la sala. Haciendo una aproximación y comparándolo con el gasto de luz de otros locales similares supondría una inversión de 215€ mensuales aproximadamente.

En cuanto a internet, ya que para la realización de los cursos no es necesario una velocidad alta se podría aprovechar el mismo internet que ya tiene contratado el ayuntamiento, ya que esta sala se encuentra en el mismo edificio. Para poder ahorrar en este aspecto lo único que se necesita sería un amplificador de señal wifi para mejora la intensidad con la que llega el internet a la sala. Este amplificador lo podemos encontrar por 101€ y así reducir el gasto mensual.

Imagen 10: Amplificador de señal

Amplificador de señal Wifi AC Linksys RE6500 , con conexión ...

LINKSYS

Repetidor de señal de internet, 4 puertos Ethernet Gigabit, doble banda de 2.4 GHz (300 Mbps) y 5 GHz (867 ...)

101.-

Más info > **Añadir a la cesta**

Comparar

✓ Envío a domicilio
✓ Recogida en tienda

Fuente: Mediamarkt.es 2015

5.5.3- Cálculo de la inversión.

- Cálculos totales de la inversión necesaria para llevar a cabo las mejoras a aplicar:

Tabla 7: Cálculos inversión necesaria

INVERSION NECESARIA PARA LA REALIZACION DE LAS MEJORAS	
CAMPAÑA PUBLICITARIA	
ANUNCIO RADIO	0 €
ANUNCIO PRENSA LOCAL	0 €
10.000 PANFLETOS	200 €
1,000 CARTELES	250 €
REDES SOCIALES	0 €
PUNTO DE INFORMACIÓN	0 €
TOTAL CAMP.PUBLICIT.	450 €
HABILITAR SALA INFORMATICA	
LOCAL	0 €
20 ORDENADORES	6.380 €
20 MESAS	499,80 €
40 SILLAS	599,60 €
PERSONAL	580€/MES
REFORMA ELECTRICA	100 €
LUZ	215€/MES
INTERNET	101 €
TOTAL HABIL.SALA INFOR.	8.475,4

Fuente: Elaboración propia 2015

Tabla 8: Cálculos totales inversión necesaria

TOTAL	
CAMPAÑA PUBLICITARIA + HABILITAR SALA INFORMATICA	8.925,40 €

Fuente: Elaboración propia. 2015

5.5.4- Conclusiones.

- Después de realizar los cálculos totales de las inversiones necesarias, puedo decir que el gasto inicial que sería necesario para poder poner en marcha las propuestas de mejora sería de 8.925.4€.

- Además hay que contar con el gasto mensual que tendría el ayuntamiento una vez el proyecto hubiese arrancado debido al sueldo del personal contratado y la factura de la luz. En este caso el importe mensual sería de 795€/mes.

- Como ha quedado reflejado al realizar las cuentas tanto el importe inicial necesario para la realización del proyecto como las cuotas mensuales que se deberán abonar a lo largo del año por parte de la administración no es muy elevado y está bastante ajustado. Además se podrían realizar algunas propuestas para intentar reducir todavía más los costes, como por ejemplo instaurar un carnet simbólico entre los usuarios que quieran utilizar estas instalaciones con un precio muy económico como por ejemplo 20€ anuales, esto ayudaría al mantenimiento de las instalaciones sin suponer un gran hándicap para los ciudadanos.

Otra manera por parte de la administración para poder recuperar parte de la inversión realizada puede venir mediante subvenciones por parte de la Generalitat, ya que existen ciertas subvenciones que se podrían solicitar haciendo referencia a la modernización de las instalaciones públicas, a la promoción de las e-administraciones y como obra social dando acceso a ciudadanos que no pueden o no tienen los medios necesarios para acceder a estas tecnologías.

5.6- Calendario de implantación.

5.6.1- Introducción.

A continuación voy a realizar el calendario de implantación del proyecto, analizando paso por paso todos los tramites que se deben realizar para llevar a cabo esta propuesta de mejora, todo esto dentro del supuesto de que este proyecto sea aprobado por parte del ayuntamiento de Paterna.

5.6.2- Pasos de implantación del proyecto.

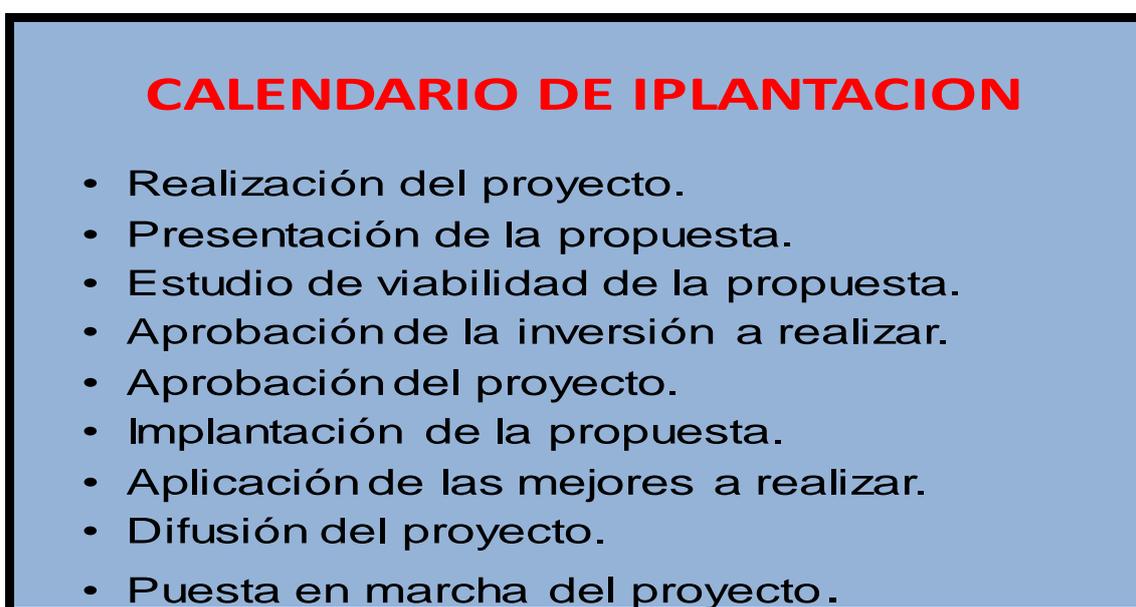
La realización del calendario está estructurada en nueve pasos:

- Realización del proyecto.
- Presentación de la propuesta.

- Estudio de viabilidad de la propuesta.
- Aprobación de la inversión necesaria.
- Aprobación del proyecto.
- Implantación de la propuesta.
- Aplicación de las mejoras.
- Difusión del proyecto.
- Puesta en marcha del proyecto.

Cada acción está reflejada en un marco temporal, indicando aproximadamente el tiempo que transcurre entre cada paso necesario para realizar el proyecto.

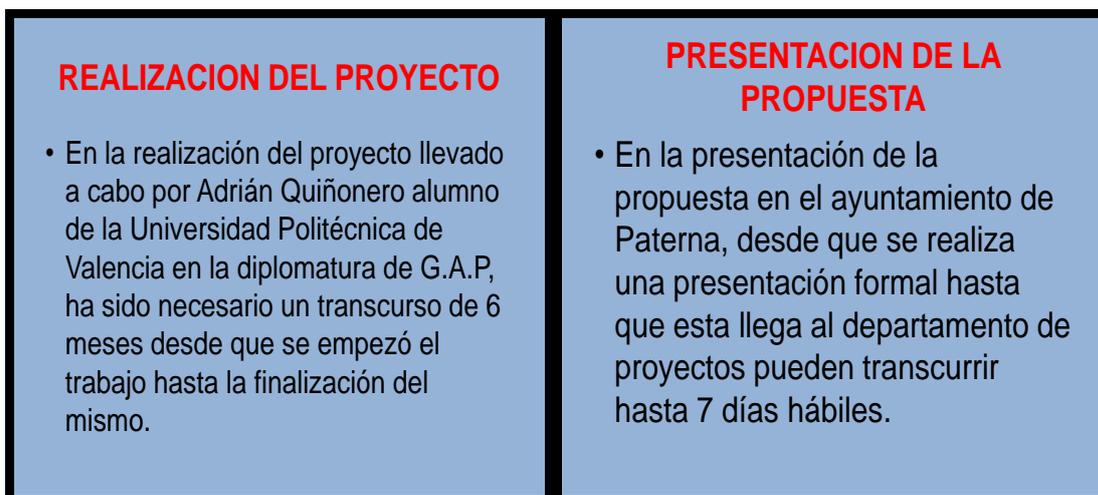
Imagen 11: Calendario de implantación.



Fuente: Elaboración propia. 2015

Imagen 12: Realización del proyecto

Imagen 13: Presentación de la propuesta



Fuente: Elaboración propia. 2015

Fuente: Elaboración propia. 2015

Imagen 14: Estudio de viabilidad de la propuesta.

ESTUDIO DE VIABILIDAD DE LA PROPUESTA

- Una vez recibida la propuesta formalmente se realizaría un estudio de viabilidad por parte de una comisión del ayuntamiento para analizar si este proyecto tendría la posibilidad de instaurarse satisfactoriamente dentro de las actividades que ofrece el ayuntamiento de Paterna. Este estudio se podría alargar hasta 40 días.

Fuente: Elaboración propia 2015

Imagen 15: Aprobación del proyecto.

APROBACION DEL PROYECTO

- Una vez realizados los estudios de viabilidad y aprobados los gastos que supondrá la realización de la propuesta, esta debe ser aprobada y ratificada incluyéndose en el programa de actividades del ayuntamiento. Este proceso puede tardar hasta 45 días.

Fuente: Elaboración propia 2015

Imagen 16: Implantación de la propuesta.

IMPLANTACION DE LA PROPUESTA

- Después de ser aprobada e incluida dentro de los futuros planes del ayuntamiento, se debe empezar con la organización de la actividad, escogiendo el personal que se involucrara en el proyecto, contratando los trabajadores necesarios, determinando el local, realizar los horarios y buscar proveedores. Este proceso puede tener una duración aproximada de 2 meses.

Fuente: Elaboración propia 2015

Imagen 17: Aplicación de las mejoras a realizar.

APLICACIÓN DE LAS MEJORAS A REALIZAR

- Este proceso es el más largo ya que es la adecuación del centro donde se va a realizar la actividad y puede durar hasta tres meses. Realizando las reformas necesarias, comprando el mobiliario, mesas, sillas.. Adquiriendo los ordenadores y poniendo a punto todos los elementos para poder abrir esta actividad al público.

Fuente: Elaboración propia 2015

Imagen 18: Difusión del proyecto.

DIFUSION DEL PROYECTO

- En este punto el ayuntamiento debe de promocionar por lo menos durante los tres primeros meses este proyecto dentro de la comunidad para que el mayor numero de ciudadanos de esta localidad conozca esta propuesta y pueda ser llevada a cabo con éxito.

Fuente: Elaboración propia. 2015

Imagen 19: Puesta en marcha del proyecto.

PUESTA EN MARCHA DEL PROYECTO

- Una vez aprobados todos los trámites, realizado el organigrama, contratado personal, habilitado las instalaciones, adquirido el mobiliario y las herramientas de trabajo y promocionado el proyecto, tan solo queda la puesta en marcha, tenerlo todo a punto, comprobar que todo funciona correctamente y preparar los futuros cursos a impartir. Para en una semana poder abrir el local.

Fuente: Elaboración propia. 2015

5.6.3- Calendario de implantación.

Tabla 9: Calendario de implantación

CALENDARIO DE IMPLANTACION												
2015	EN ER O	FE BR ER	M AR ZO	A BR IL	M AY O	JU NI O	JU LI O	AG OST O	SEPT IEM BRE	OCT UB RE	NOV IEM BRE	DICIE MBR E
REALIZACIÓN PROYECTO	■	■	■	■	■	■						
PRESENTACIÓN PROPUESTA						■						
ESTUDIO VIABILIDAD						■	■					
APROBACIÓN INVERSION							■					
APROBACIÓN PROYECTO							■	■				
IMPLANTACIÓN PROPUESTA								■	■			
APLICACIÓN MEJORAS									■	■	■	
DIFUSIÓN										■	■	■
PUESTA EN MARCHA												■

Fuente: Elaboración Propia 2015

- Después de la realización del calendario de implantación podemos ver que desde el inicio del proyecto hasta la implantación de la actividad han pasado doce meses, siendo la tarea más costosa y larga la de la realización del proyecto ya que es la base desde la que se desarrollara la actividad y su buen funcionamiento dependerá en gran parte de la buena realización del mismo. Por lo tanto si esta idea fuese aprobada por parte del ayuntamiento, desde que reciben y aprueban el proyecto hasta que este se iniciase y pudiesen ofertarlo a los ciudadanos tan solo transcurriría un periodo de tiempo de 7 meses.

5.7- Epílogo

Como hemos podido comprobar después de exponer las propuestas de mejora que se podrían realizar en el ayuntamiento de Paterna quedan claras las dos líneas de acción que se deberían de seguir para poner en marcha este proyecto. Primero la promoción de la administración electrónica haciendo ver al ciudadano que existe esta posibilidad mostrándole los beneficios que esta ofrece tanto para el ciudadano que puede solicitar permisos, duplicados de documentos, recibos, alquiler de instalaciones... directamente desde su casa sin tener que presentarse en el ayuntamiento ahorrándose colas, esperas y desplazamientos, como para la administración que reduce el tiempo de espera y las colas ahorrándose aquellos trámites que se pueden realizar desde casa reduciendo los costes en material e incluso en personal.

Además después del análisis de la inversión necesaria para la realización del proyecto, podemos decir que es una inversión de un nivel económico bajo para un ayuntamiento como el de Paterna ya que por una cantidad cercana a los 9.000€ podría ponerse en marcha la actividad y que el servicio que ofrecería a los ciudadanos con los cursos de utilización de la administración electrónica sería beneficioso tanto para los habitantes de Paterna como para el ayuntamiento. Siendo además una idea innovadora en un ayuntamiento que si se llevase a cabo convertiría al ayuntamiento de Paterna en una de las administraciones con más tramitaciones electrónicas desde su página web por parte de sus ciudadanos convirtiéndolo en uno de los ayuntamientos más punteros en cuanto a la e-administración se refiere.

En cuanto al período de tiempo en el que se realizaría el proyecto ,es un transcurso relativamente corto ya que desde la aprobación del mismo tan solo serían necesarios 7 meses hasta la puesta en marcha de la actividad, siendo una mejora que podría ir creciendo con el paso del tiempo ya que las instalaciones podrían aprovecharse para la realización de nuevos cursos tanto para adultos como para jóvenes ofreciendo así a los ciudadanos la posibilidad de estar a la orden del día en lo que a nuevas tecnologías se refiere.

CAPÍTULO VI: Conclusiones.

6. Conclusiones

Una vez realizado el proyecto de G.A.P, que consiste en mejorar los servicios que ofrece el ayuntamiento de Paterna y promulgar el uso de la administración electrónica entre sus ciudadanos, podemos decir que estas mejoras aplicadas al ayuntamiento de Paterna, beneficiarían tanto a la propia administración como al ciudadano, proporcionando una relación más directa y 24h al día entre ambos, además de reducir los costes dentro de la administración, disminuyendo tanto en material como en tiempo e incluso en personal, y por parte del ciudadano, reduciría los desplazamiento, las colas y esperas innecesarias para tramitar documentos y solicitudes que desde la misma plataforma podrían obtener.

Con estas mejoras el ayuntamiento de Paterna, ofrecería un servicio a sus ciudadanos con el cual a la larga se debería de beneficiar la misma administración, ya que dando a conocer entre sus ciudadanos esta plataforma y además ofreciendo su colaboración para aquellas personas que no puedan acceder a este tipo servicios ya sea por falta de conocimientos o de material necesario, conseguiría aumentar el número de habitantes que realizarían sus gestiones mediante el servicio de administración electrónica.

Además aplicando las ideas de este proyecto, el ayuntamiento seguiría avanzando cumpliendo los objetivos marcados por parte del Gobierno, en cuanto a la administración electrónica en España, ya que en los últimos 25 años y gracias a su desarrollo legislativo, podemos afirmar que todos los gobiernos habidos desde la aprobación de la constitución de 1978 han sido conscientes de la importancia y la necesidad de unirse a los países más avanzados y favorecer y apoyar la inclusión de nuestro país en la sociedad de la información y el conocimiento. Por lo que este proceso no ha hecho más que empezar y está inmerso en un continuo avance al cual le queda un gran margen de mejora.

En mi opinión ya sea aplicando las mejoras que aparecen en este proyecto o cualquier otro tipo de mejoras en cuanto a la administración electrónica, deben de ser consideradas por parte de los ayuntamientos, ya que la modernización de las administraciones cada vez esta progresando con más rapidez y deben estar preparados ya que tanto en este momento como en un futuro no muy lejano la tecnología y la administración serán completamente necesarias para el desarrollo de cualquier actividad dentro de las administraciones de todo el país, y quedarse atrás en este aspecto es limitarse de cara al futuro.

Bibliografía

Monografías.

Alabau, A. (2004), *La Unión Europea y su política para el desarrollo de la Administración Electrónica*. Editorial. Fundación Vodafone España. España.

Fabra-Valls, M y Blasco-Díaz, J (2007), *La Administración Electrónica en España: expectativas y perspectivas de futuro*. Editorial: Publicacions de la Universitat Jaume I. Castellón de la Plana.

Galván-Ruiz, J. y García-López, P. (2007), *La Administración Electrónica en España*. Editorial: Ariel, S.A. Barcelona.

Herrero-Blasco, A. (2009). *La coordinación de las organizaciones públicas y las relaciones intergubernamentales*. Editorial: Universidad Politécnica de Valencia.

Ignacio-Criado, J. (2009) *Entre sueños utópicos y visiones pesimistas. Internet y las tecnologías de información y comunicación en la modernización de las administraciones públicas*. Editorial Instituto Nacional de Administración Pública. Madrid.

Oltra-Climent, F. (2008), *Dirección de organizaciones (Públicas)*. Editorial de la UPV. Valencia.

Oltra-Ciment, R; Miguel-Molina, M (2007), *Gestión Administrativa I*. Editorial: Universidad Politécnica de Valencia.

Ramio-Matas, C. (1997). *La auditoría operativa en la práctica. Técnicas de mejora organizativa*. Editorial: Marcombo.

Ramio-Matas, C. (2002). *Teoría de la Organización y Administración Pública*. Editorial: Tecnos.

Rivera-Vilas, L.M. (2004), *Marketing para las Administraciones Públicas. Gestión de la Satisfacción en un Servicio Público*. Editorial de la UPV. Valencia

Torralba, J.M. (2003). *Introducción al presupuesto de proyectos informáticos y telemáticos. Costes para el proveedor*. Editorial: Universidad Politécnica de Valencia.

Bibliografía electrónica.

Administración electrónica, Ministerio de hacienda y administraciones públicas. Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos. (2015). En línea, disponible en:

<http://www.seap.minhap.gob.es/es/areas/administracion-electronica.html>

[MAY-JUN 2015]

Ayuntamiento de Gijón, sede electrónica. Plataforma virtual. (2015). En línea, disponible en:

<https://sedeelectronica.gijon.es/> [MAY-JUN 2015]

Ayuntamiento de Paterna. Consultas varias. (2015). En línea, disponible en:

<http://www.paterna.es/es/> [MAY-JUN 2015]

Boletín oficial del Estado, Código de administración electrónica. (2015). En línea, disponible en:

[http://www.boe.es/legislacion/codigos/codigo.php?id=029_Codigo de Ad ministracion Electronica](http://www.boe.es/legislacion/codigos/codigo.php?id=029_Codigo_de_Administracion_Electronica) [MAY-JUN 2015]

Diario oficial, Comunidad Valenciana. Reglamento de administración electrónica de la C. Valenciana. (2015). En línea, disponible en:

http://www.docv.gva.es/datos/2014/12/17/pdf/2014_11545.pdf [MAY-JUN 2015]

Ikea, mobiliario de oficina. (2015). En línea, disponible en:

<http://www.ikea.com/es/es/preindex.html> [MAY-JUN 2015]

Lenovo, ordenadores de sobremesa. (2015). En línea, disponible en:

<http://shop.lenovo.com/es/es/laptops/thinkpad/?cid=es:sem:bzhnww|g-c>

[MAY-JUN 2015]

Media markt, amplificadores de señal wifi. (2015). En línea, disponible en:

http://www.mediamarkt.es/?gclid=CLngorCM7sUCFQ_MtAod_kIAgg [MAY-

JUN 2015]

Noticias jurídicas, reglamento administración electrónica C. Valenciana. DECRETO 220/2014 de 12 de diciembre. (2015). En línea, disponible en:

http://noticias.juridicas.com/base_datos/CCAA/541487-d-220-2014-de-12-dic-ca-valenciana-reglamento-de-administracion-electronica.html [MAY-JUN

2015]

Oficina virtual Ayuntamiento de Paterna. Sede electrónica. (2015). En línea, disponible en:

<https://sedepaterna.sede.dival.es/opencms/opencms/index.html> [MAY-JUN 2015]

Portal administración electrónica, Comunidad Valenciana. Normativa C. Valenciana. (2015). En línea, disponible en:

http://administracionelectronica.gob.es/pae/Home/pae/Documentacion/pae/LegAutonomica/pae/NORMATIVA_CCAA/Comunitat-Valenciana.html#.VWwHjc_tmko [MAY-JUN 2015]

Portal administración electrónica, Gobierno de España. Consultas varias. (2015). En línea, disponible en:

http://administracionelectronica.gob.es/pae/Home#.VWwEAc_tmko [MAY-JUN 2015]

Redes, actuación administración electrónica. Acceso de los ciudadanos a los servicios públicos. (2015). En línea, disponible en:

<http://www.red.es/redes/actuaciones/administracion-en-linea> [MAY-JUN 2015]

Sede electrónica Comunidad Valenciana. Servicios. (2015). En línea, disponible en:

https://sede.gva.es/es/web/sede_electronica/inicio [MAY-JUN 2015]

Wikipedia, Administración pública electrónica. (2015). En línea, disponible en:

http://es.wikipedia.org/wiki/Administraci%C3%B3n_p%C3%BAblica_electr%C3%B3nica [MAY-JUN 2015]

Bibliografía legal.

ESPAÑA (1992), Ley 30/1992, de 26 de noviembre de 1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. BOE N° 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>

(Fecha de consulta: Mayo 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 N° 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>

(Fecha de consulta: Mayo 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/A43088-43099>.

(Fecha de consulta: Mayo 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/A33593-33601.pdf>

(Fecha de consulta: Mayo 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>

(Fecha de consulta: Mayo 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>

(Fecha de consulta: Mayo 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 2007, pp. 27150 – 27166, [en línea], disponible en:

<https://www.boe.es/boe/dias/2007/06/23/pdfs/A27150-27166.pdf>

(Fecha de consulta: Mayo 2015).

COMUNIDAD VALENCIANA (2010), Ley 3/2010, de 5 de mayo de 2010, de la Generalitat, de Administración Electrónica de la Comunidad Valenciana. DOCV N° 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>

(Fecha de consulta: Mayo 2015).