



UNIVERSITAT  
POLITÈCNICA  
DE VALÈNCIA



GRADO EN GESTIÓN Y  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.

## TRABAJO FINAL DE GRADO

---

# ANÁLISIS Y PROPUESTA DE MEJORA DE LA SEDE ELECTRONICA DEL AYUNTAMIENTO DE PEÑISCOLA



AUTOR: MIGUEL ÁNGEL CANO BORRAJO.  
TUTOR: CARLOS DEVECE CARAÑANA.  
CURSO 2015-2016.  
JULIO 2016



## AGRADECIMIENTOS

Mis más sinceros agradecimientos a mi tutor Carlos Devece. Por su excelencia y formación profesional, gracias a su cariño, guía y apoyo. Este presente simboliza mi gratitud por toda la responsabilidad e invaluable ayuda que siempre me ha proporcionado.

A mi familia, por ayudarme cada día a cruzar con firmeza el camino de la superación, porque con su apoyo y aliento hoy he logrado uno de mis más grandes anhelos.

A Arantxa, mi mujer, por el cariño y apoyo moral que siempre he recibido de ti y con el cual he logrado culminar mi esfuerzo, terminando así mi carrera de estudios, que es para mí, la mejor prueba de cariño y agradecimiento.

# ÍNDICE

<b>CAPÍTULO 1</b> .....	<b>6</b>
<b>Introducción</b> .....	<b>6</b>
<b>CAPÍTULO 2</b> .....	<b>9</b>
<b>e-Administración: Marco legislativo</b> .....	<b>9</b>
2.1 Ley 11/2007 de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.....	10
2.2. Real Decreto 4/2010 Esquema Nacional de Interoperabilidad.....	13
2.3. Real Decreto 3/2010 Esquema Nacional de Seguridad .....	14
2.4. Administración Electrónica en la Comunidad Valenciana.....	16
2.5 Transparencia .....	19
2.5.1 Ordenanza de Transparencia, Acceso y Reutilización de la información .....	21
2.5.2 VídeoPlenos .....	21
2.5.3 Información Económico-Financiera y Contratos.....	23
2.5.4 Información sobre la corporación municipal.....	24
6.5.5 Transparencia Internacional España .....	24
6.5.6 El Código de Buen Gobierno Local.....	24
<b>CAPÍTULO 3</b> .....	<b>25</b>
<b>La administración electrónica y su implantación en España</b> .....	<b>25</b>
<b>CAPÍTULO 4</b> .....	<b>28</b>
<b>Situación actual de la administración electrónica en el Ayuntamiento de Peñíscola</b> .....	<b>28</b>
4.1 El Municipio.....	28
4.2. Fiestas Patronales .....	31
4.3 Ayuntamiento.....	31
<b>CAPÍTULO 5</b> .....	<b>35</b>
<b>Análisis de la Sede electrónica del ayuntamiento de Peñíscola</b> .....	<b>35</b>

5.1	Introducción .....	35
5.2	Oficina de servicios de atención al ciudadano (SAC) .....	46
5.3	Página web de Peñíscola .....	49
5.4	El perfil del contratante.....	50
	El Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público (LCSP), establece la información que debe proporcionar y los servicios telemáticos para “asegurar la transparencia y el acceso público a la información relativa a su actividad contractual”, en los Ayuntamientos. .....	50
5.5	Ordenanza de Administración Electrónica .....	52
5.6	Certificado de la Publicación .....	53
5.7	La Sede electrónica .....	54
5.7.1	Titular de la Sede electrónica .....	56
5.7.2	Firmas electrónicas reconocidas en la Sede.....	57
5.7.3	Relación de servicios que presta .....	57
5.7.4	Ayuda de la Sede .....	66
<b>CAPÍTULO 6</b>	.....	<b>69</b>
<b>Propuesta de mejora</b>	.....	<b>69</b>
6.1	Introducción .....	69
6.2	Mejoras.....	70
6.3	APP’s y Tablet’s .....	70
6.4	Implantación del trámite telemático en la web .....	71
6.5	OPINA Y PARTICIPA.....	72
6.6	Creación de una plataforma de licitación electrónica.....	72
6.7	Creación de una aplicación de pagos de tributos y tasas .....	72
6.8	Sede Electrónica.....	73
6.9	Vídeoactas .....	74
<b>CAPÍTULO 7</b>	.....	<b>76</b>
<b>Conclusiones</b>	.....	<b>76</b>

7.1 Breve descripción.....	76
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>83</b>

# CAPÍTULO 1

## Introducción

### 1.1. Resumen.

El presente Trabajo Final de Grado (TFG) trata sobre la situación actual y una propuesta de mejora en la Administración Electrónica del ayuntamiento de Peñíscola. El trabajo consiste en analizar dicha Sede y proponer nuevos mecanismos que agilicen y faciliten los procesos online, de manera que los ciudadanos tengan la posibilidad de realizar los trámites que deseen desde la página Web del ayuntamiento sin necesidad de acudir al consistorio.

Con este análisis y propuesta de mejora se intenta conseguir un servicio más eficaz y eficiente, dirigido a aquellas personas que por distintos motivos no puedan acudir al ayuntamiento, así como para aquellas otras que realicen trámites rutinarios con éste.

La Sede electrónica es una herramienta con un alto potencial de mejora en la productividad y simplificación de los diferentes servicios y procesos cotidianos que se dan en los diferentes departamentos del ayuntamiento. Uno de los objetivos de este trabajo es mejorar la transparencia y responsabilidad política.

Se trata de una propuesta de modernización de un servicio ofrecido que se desarrollará a lo largo de los siguientes capítulos de este TFC.

## **1.2. Objeto**

El objeto de estudio del presente Trabajo es la Sede electrónica del ayuntamiento de Peñíscola, un medio de gestión e información a través del cual el ayuntamiento ofrece al ciudadano sus diversos servicios.

La función del objeto de estudio es facilitar los servicios ofertados a través de la página Web para mejorar la calidad que éstos ofrecen a sus usuarios.

Se va a realizar un análisis de una manera crítica en las deficiencias de la administración electrónica en relación con los ciudadanos a fin de mejorar y optimizar la utilización de la Sede.

## **1.3. Objetivos**

Este trabajo tiene como objetivo conocer y analizar la estructura y situación actual de la sede electrónica del portal web del Ayuntamiento de Peñíscola.

La principal finalidad de este trabajo es analizar y comparar con otros municipios punteros la Sede electrónica de Peñíscola para mejorar las funciones de la administración electrónica en relación con los ciudadanos del municipio.

Se realizará un estudio de los servicios y trámites ofertados por el ayuntamiento de Peñíscola a través de su página Web. A su vez, se hará una comparativa de los trámites que ofertan otras localidades de éxito en materia electrónica como Alzira a través de sus páginas Web.

De esta forma, se examinarán qué trámites será posible incorporar en la oficina virtual del ayuntamiento de Peñíscola y cuáles mejorar.

Todo ello con el fin de ofrecer al ciudadano un servicio completo, eficiente, eficaz y relativamente económico.

#### **1.4. Justificación del tema**

El motivo de haber escogido dicho Ayuntamiento es debido a las prácticas realizadas durante el verano 2015, con la colaboración del Ayuntamiento de Peñíscola y la Universidad Politécnica de Valencia. Con ello, obtuve las aptitudes necesarias para conocer el funcionamiento interno y funcionamiento de la página web del ayuntamiento en relación a los servicios que prestan los distintos departamentos.

Se van a analizar detalladamente los distintos servicios que presta electrónicamente, la información de la que dispone, la gestión de la administración electrónica, así como el nuevo portal de transparencia que complementan la web del consistorio.

## CAPÍTULO 2

### e-Administración: Marco legislativo

La Administración electrónica se ha relacionado con la incorporación de las TIC's dentro de ésta. Organizada de una perspectiva intraorganizativa de manera que se transforman las oficinas físicas tradicionales en los que los procesos realizados en papel se convierten en procedimientos electrónicos, creando así una oficina electrónica en la que la utilización de documentos físicos se vea diluida.

Esta transformación acarrea un elevado potencial mejorando la productividad y simplificación de los diferentes procesos y servicios cotidianos que se realizan en las diferentes organizaciones.

A la hora de mencionar alguna normativa que regule esta Administración electrónica, hay que tener en cuenta dentro del marco legislativo las siguientes leyes:

- Ley 11/2007 de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
- Real Decreto 4/2010 del Esquema Nacional de Interoperabilidad.

- Real Decreto 3/2010 del Esquema Nacional de Seguridad.

Además, cada comunidad autónoma goza de su propia legislación para acondicionar dichas rutas electrónicas. En el caso de la Comunidad Valenciana, se decanta por la Ley 3/2010, de 5 de mayo, de Administración Electrónica de la Comunidad Valenciana.

A continuación, se van a ver cada una de estas leyes organizadoras.

## **2.1 Ley 11/2007 de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos**

La Ley 11/2007 tiene como objetivos principales ayudar, fomentar, garantizar, asesorar en materia del ejercicio de derechos y cumplimiento de deberes mediante los servicios electrónicos. Esto es, para generar una mejora en toda materia burocrática que todo ciudadano ha de realizar con la Administración. Como los registros generales (por ejemplo; registros en el catastro municipal), pagos de tributos, tasas, contribuciones, etc. Sus objetivos son variados, y se podrían incluir en estos tres grandes grupos.

- Ha de facilitar al ciudadano el acceso a la información y documentación administrativa a través de dichos medios para que éste tenga mejor acceso y fácil comunicación en la prestación de servicios públicos del municipio.

- Garantizar una mayor transparencia y oportunidades de participación para que el ciudadano pueda disfrutar de una óptima relación con la Administración, así como participar en procedimientos administrativos comunes.
- Simplificación de trabas burocráticas para que el ciudadano tenga una mejora familiarización con la Administración.
- Mejorar la eficiencia y la eficacia, éstas muy importantes para la Administración Pública ya que son dos de sus principios básicos de desarrollo y gestión, a través de las tecnologías de la información para garantizar una mejor gestión interna de la Administración.

Según la Ley 11/2007, la sede electrónica es la dirección que los ciudadanos disponen mediante redes telemáticas y cuya titularidad, así como gestión y administración corresponden a una Administración Pública particular o a un órgano o entidad administrativa dentro del ejercicio de sus respectivas competencias.

Hablamos del ejercicio de sus competencias porque el establecimiento de esta sede electrónica y responsabilidad última corresponde a los titulares mencionados anteriormente ya que han de gestionar datos que garanticen la veracidad, integridad y actualización de los servicios e información que ofrecen a través de esta sede. Todo ayuntamiento debe garantizar los principios de publicidad oficial, relevancia, responsabilidad, calidad de información y accesibilidad en la creación de las sedes electrónicas.

En todo momento, el titular de la sede debe disponer de los medios para formular sugerencias y quejas. Así como respaldar los principios de usabilidad y acceso mencionados anteriormente de acuerdo con la normativa.

Todo cabildo tendrá la obligación de publicar en sus respectivas sedes electrónicas, los Boletines Oficiales, ya sean estatales o autonómicos, con la información adecuada sobre la gestión y prestación de los servicios que vayan a realizar en el ejercicio de sus competencias. Tendrá, también, la responsabilidad de crear tablones de anuncios en su sede electrónica para publicar los actos, comunicaciones y procedimientos que le sean pertinentes.

Los ayuntamientos, a través de estas sedes electrónicas, podrán intercambiar toda la documentación que les sea necesaria con otros Órganos, Administraciones o Entidades Públicas para facilitar una flexibilidad y mejora de la gestión de la documentación. Por ejemplo, la responsabilidad y obligación de los Ayuntamientos Locales a la hora de enviar toda documentación fiscal y contractual en el ejercicio de sus competencias a los diferentes Ministerios.

Toda corporación ha de crear un registro electrónico para que pueda recibir o emitir solicitudes o escritos comunicativos. Como bien se sabe, todo ayuntamiento posee un registro general para la presentación de comunicaciones y escritos durante todos los días del año para que el ciudadano pueda acceder a los requisitos del sistema y presentar sus solicitudes. Garantizando así, la plena comunicación con el consistorio.

Tras el problema generado con los Archivos Generales de insuficiencia de espacio, se crea un archivo virtual para que pueda almacenarse todo documento o expediente administrativo en una o varias bases de datos. Respaldando, de esta manera, una mejora en la organización y conservación de los documentos oficiales durante tiempo indefinido, evitando así, las enormes cumbres de papel con expedientes administrativos o judiciales como se pueden ver en los casos de Juzgados de Instrucción.

Los ayuntamientos, para garantizar un óptimo nivel de interoperabilidad técnica y organizativa, utilizarán las tecnologías de la información en sus relaciones con las demás administraciones y ciudadanos.

## **2.2. Real Decreto 4/2010 Esquema Nacional de Interoperabilidad**

La Interoperabilidad es la capacidad que tienen las tecnologías de información y los procedimientos a los que éstas dan el soporte para compartir datos, facilitar y hacer posible el intercambio de información y conocimiento.

La interoperabilidad es necesaria para garantizar una fiel cooperación, desarrollo, integración y prestación de servicios por parte del Ayuntamiento. Es fundamental para optimizar la ejecución de las diversas políticas públicas, para garantizar diferentes principios y derechos, para

transferir tecnología y reutilizar aplicaciones en beneficio de una mejor eficiencia para cooperar entre las diferentes aplicaciones que habiliten nuevos servicios entre los departamentos. Todo ello facilitando el desarrollo de la administración electrónica y de la sociedad de la información.

La interoperabilidad garantiza el derecho de los ciudadanos a comunicarse con el Ayuntamiento a través de medios electrónicos. Con esto, se promueve las condiciones para que la libertad y la igualdad sean reales y efectivas, así como la adaptación al progreso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, garantizando la independencia en la elección de las alternativas tecnológicas por los ciudadanos

El objetivo del Esquema Nacional de Interoperabilidad es la creación de condiciones necesarias para garantizar un nivel de interoperabilidad técnica, semántica y organizativa de los sistemas y aplicaciones utilizados por el Ayuntamiento, que permitirá el ejercicio de derechos y el cumplimiento de deberes a través de acceso electrónico a los servicios públicos.

### **2.3. Real Decreto 3/2010 Esquema Nacional de Seguridad**

El objetivo del Esquema Nacional de Seguridad es la creación de condiciones necesarias que garanticen la confianza en la utilización de los medios electrónicos a través de medidas para respaldar la seguridad de los sistemas, los datos, las comunicaciones y los servicios electrónicos que

permitan a los ciudadanos y al Ayuntamiento en el ejercicio de derechos y el cumplimiento de deberes a través de estos medios telemáticos.

El Esquema Nacional de Seguridad pretende optimizar la confianza en los sistemas de información que presten sus servicios y proteja la información de acuerdo con sus especificaciones funcionales sin modificaciones y sin que la información confidencial llegue al conocimiento de personas no autorizadas. Para ello, se desarrollará las infraestructuras telemáticas que apoyen y garanticen los requisitos de los servicios que prestan.

Los sistemas de información del Ayuntamiento de Peñíscola están actualmente conectados entre sí y con sistemas telemáticos del sector privado. Esto quiere decir que el sistema informático del Consistorio se externaliza a una empresa privada que se presenta en el concurso para optar a la prestación de estos servicios. Servicios tales como la optimización de la página web, así como la de la Sede electrónica, internet y wifi, las bases de datos del ayuntamiento, el firewall, el servidor, etc. Con lo cual, cada uno de los sistemas que componen el de Peñíscola, tienen que coordinarse de manera efectiva para evitar un vacío legal en materia de seguridad de la información tanto del Consistorio como de los usuarios particulares, ya que a pesar de que estos elementos son externalizados, el mantenimiento último de los ordenadores y del servicio corresponde al equipo informático del Ayuntamiento.

## 2.4. Administración Electrónica en la Comunidad Valenciana

Las 4 normas más relevantes existentes en la Comunidad Valenciana por lo que respecta a la Administración Electrónica son:

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 misión, el impulso de una administración electrónica moderna de manera homogénea, coordinada y colaboradora en el marco de la Comunitat Valenciana y de todas las administraciones 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.

Con 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 aprueba 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 reducción de cargas administrativas, en el que se atribuye la competencia funcional del Registro de Representantes a la Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica.

Para 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 aprobó el Estatuto de la Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica. (Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica. Sellado de Tiempo. (En línea)

En éstos se regulan las competencias, las funciones, la organización, el régimen económico el personal y el patrimonio de la Agencia.

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.

En este decreto se regulan las condiciones para el acceso y utilización de la Plataforma Ge-factura, así como la acreditación que permita dotar de validez al envío de facturas electrónicas a los departamentos de la administración de la Generalitat.

El Consell promueve esta opción consciente de la importancia de coordinar los 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 reducción de las cargas administrativas en los procedimientos gestionados por la administración de la Generalitat y su sector público. Con esta medida se equipa a la Generalitat de un instrumento normativo para la regulación de aspectos horizontales de la

actividad administrativa con el fin de hacerla más simple, más ágil, más accesible a la ciudadanía y más productiva.

4. 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.

Este Decreto obliga a reinventar la forma tradicional en que la administración se ha venido relacionando con los ciudadanos, para conseguir la denominada “Nueva administración de la Sociedad del Conocimiento, y administración” Para ello, es fundamental la consolidación de la utilización de las nuevas tecnologías en la administración.

La mayoría de los registros de la administración de la Generalitat cuentan 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.

## **2.5 Transparencia**

Cuando se habla de Transparencia, ciertamente suele ligarse a Responsabilidad y Eficacia. Hoy día, son frecuentemente demandadas como pilares básicos para una buena administración de la gestión pública.

La preocupación sobre estas materias ha ido aumentando con el paso de los años desde el inicio de la crisis 2008 como consecuencia de una mala gestión y una baja ética moral por parte de los gobernantes y de los empleados burocráticos. Así también, debido a la influencia de una corrupción estructurada llevando a la preocupación moral, económica y social nacida en las bases de la ciudadanía.

La ley 19/2013 es la encargada de regular este apartado. Si bien, en el ordenamiento jurídico ya existen normas que poseen obligaciones de transparencia para algunas materias, como las subvenciones y licitaciones.

Esta nueva ley refuerza y amplía las obligaciones de publicidad y activa y de acceso a la información en los distintos servicios públicos, así como garantizar el ejercicio del buen gobierno. Para ello, se dota a la Administración Pública los medios telemáticos necesarios para garantizar dicha transparencia, como, por ejemplo, un portal de transparencia que se encargue de recoger y publicar toda la información divulgada.

Si entendemos a la Administración Pública como poder jurídico, en la que su actividad se centra en los principios de ejecutividad y legalidad de los actos administrativos, ésta sólo puede realizar lo que la ley le permite. Con este principio de vinculación positiva a la ley, la Administración tiene que velar por la unión a ésta. Con esto, la Administración solo puede hacerlo siguiendo el procedimiento que la ley establece para ello. En caso contrario, se entiende por separación de la ley en su actuación e incurrir a una vía de hecho jurídicamente reprochable.



Figura 1; Portal de Transparencia. Fuente: <https://sede.peniscola.org>

El Ayuntamiento de Peñíscola ha querido aprovechar la oportunidad, y se ha declinado por tomar la iniciativa y facilitar así, en su página web, la

creación en el año 2015 y la adaptación de un portal de transparencia que facilite la asistencia a todos los interesados de aquellas materias que le sean de su interés.

Éste portal web está estructurado de manera que se puedan diferenciar tres grandes bloques principales de servicios; Información del portal, publicidad activa y derecho de acceso a la información.

Ahora se va a detallar algunos de los apartados disponibles en el Portal de Transparencia.

### **2.5.1 Ordenanza de Transparencia, Acceso y Reutilización de la información**

En septiembre 2015 se aprobó en el Pleno del ayuntamiento esta Ordenanza de accesos a la información pública y reutilización de documentos y datos. Ésta Ordenanza, diseñada por la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP) se puso a disposición del Consistorio.

### **2.5.2 VídeoPlenos**

Esta herramienta dota de una cámara implantada en el Pleno, para visualizar la aprobación de aquellas actas que se presenten en cada Sesión. Para agilizar y facilitar mayor transparencia, estos videos, además de están publicados en el Portal de Transparencia, los concejales de los distintos partidos, van publicando de manera voluntaria estos videos en sus perfiles

en las distintas redes sociales. Esta herramienta es de gran utilidad ya que la mayor parte de los Plenos de Peñíscola se realizan a partir de las 20:30 horas, dificultando la participación de los ciudadanos debido a la complicación de compaginar su vida familiar a causa de altas horas nocturnas.

A partir del mes de noviembre 2015, el Ayuntamiento de Peñíscola ha llegado a un acuerdo con el medio de comunicación “Canal 56” de Castellón para transmitir el Pleno en directo a través de su canal comarcal, de manera que todos los habitantes del municipio y los no residentes tienen la oportunidad de poder disfrutar de éste sin la necesidad de tener internet para poder verlo.

The image shows a screenshot of the Canal 56 website. At the top left is the Canal 56 logo, followed by the text 'CANAL 56 Televisió Comarcal'. To the right is the 'tdt' logo. Below this is a navigation menu with buttons for 'INICIO', 'VER LA TELE', 'GUIA TV', 'PROGRAMAS', and 'MÁS INFO'. The main content area features a video player titled 'PEÑÍSCOLA. SESSIÓ ORDINÀRIA DEL PLE L'AJUNTAMENT 170316'. The video player shows two men sitting at a table with microphones. The video player interface includes a play button, a progress bar showing '3:50:25', and the 'vimeo' logo. Below the video player, there is a caption: 'PEÑÍSCOLA. Sessió ordinària del Ple de l'Ajuntament de Peñíscola.' and a publication date: 'Publicado el 03.18.16 · Etiquetas:'.

*Figura 1; Pleno del Ayuntamiento de Peñíscola del mes de marzo 2016..  
Fuente; Canal56 <http://www.canal56.com/tv/2016/03/peniscola-sessio-ordinaria-del-ple-l%E2%80%99ajuntament-170316/>*

### 2.5.3 Información Económico-Financiera y Contratos

Para estar en conocimiento de toda la información presupuestaria y contable del Ayuntamiento de aquellas modificaciones de datos económicos y financieros, así como la información actualizada sobre las

distintas contrataciones de obras, suministros y servicios. También está disponible, en este apartado, toda la información sobre el planteamiento urbanístico.

#### **2.5.4 Información sobre la corporación municipal**

En este apartado se muestra la información institucional y organizativa del Ayuntamiento. La composición y las funciones que ejercen cada uno de los cargos electos. También se presentan datos correspondientes al patrimonio y los diferentes reglamentos.

#### **6.5.5 Transparencia Internacional España**

En el Portal está disponible una serie de indicadores de la organización ITA (Índice de Transparencia de los Ayuntamientos) que ejercen como herramientas a disposición del ayuntamiento de Peñíscola para medir y evaluar en nivel de transparencia, así como la gestión realizada.

#### **6.5.6 El Código de Buen Gobierno Local**

Al igual que la Ordenanza de Transparencia, la FEMP ha puesto en marcha un Código de Buen Gobierno disponible para los ayuntamientos.

Peñíscola participa activamente a esta iniciativa, de manera que refuerce los valores de la política municipal para obtener, de esta manera, la confianza de los habitantes, ejerciendo una conducta ética y moral adecuada de sus cargos públicos y directivos locales.

## CAPÍTULO 3

### La administración electrónica y su implantación en España

En lo que concierne al marco legislativo, con la aplicación de la Ley 11/2007 de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, los organismos de todo el territorio nacional se han visto abocados a implementar unos servicios telemáticos a través de páginas web para que los ciudadanos tengan garantizado el derecho al acceso y relación con las Administraciones Públicas a través de las tecnologías de la información.

*“El Senado aprueba definitivamente la nueva Ley de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, Noticias Jurídicas”.*

Si bien, dicha Ley va a quedar revocada por la nueva Ley de Procedimiento Administrativo Común 39/2015 de 1 de octubre de 2015, y que no entrará en vigor hasta pasado un año. Además, se dispone de otro año más para la implantación de otra nueva ley de Administración electrónica.

Esta nueva ley tiene como objeto implantar una Administración aún más electrónica. Más transparente e interconectada entre sí, mejorando de esta manera la velocidad de los procedimientos administrativos y los tiempos del proceso y tramitación.

No obstante, tal como se ha mencionado, sigue sin estar en vigor, teniendo todavía vigencia la actual Ley 11/2007. Con lo que vamos a centrar el objeto de estudio en esta ley.

La Ley 11/2007 tiene como objetivos principales ayudar, fomentar, garantizar, asesorar en materia del ejercicio de derechos y cumplimiento de deberes mediante los servicios electrónicos. Esto es, para generar una mejora en toda materia burocrática que todo ciudadano ha de realizar con la Administración. Como los registros generales (por ejemplo; registros en el catastro municipal), pagos de tributos, tasas, contribuciones, etc.,

Ha de facilitar al ciudadano el acceso a la información y documentación administrativa a través de dichos medios para que éste tenga mejor acceso y fácil comunicación en la prestación de servicios públicos del municipio.

Garantizar una mayor transparencia y oportunidades de participación para que el ciudadano pueda disfrutar de una óptima relación con la Administración, así como participar en procedimientos administrativos comunes.

Simplificación de trabas burocráticas para que el ciudadano tenga una mejora familiarización con la Administración.

Mejorar la eficiencia y la eficacia, éstas muy importantes para la Administración Pública ya que son dos de sus principios básicos de desarrollo y gestión, a través de las tecnologías de la información para garantizar una mejor gestión interna de la Administración.

## CAPÍTULO 4

### Situación actual de la administración electrónica en el Ayuntamiento de Peñíscola

#### 4.1 El Municipio

Peñíscola, también conocida como Ciudad en el Mar, es un municipio situado en la provincia de Castellón de la Plana, en la Comunidad Valenciana (España). Situada en la comarca del Bajo Maestrazgo, siendo la localidad que más turismo acoge de la comarca y de la provincia. Cuenta con más de 8.000 habitantes, triplicando éstos en sesiones estivales, llegando a los 125.000 habitantes (INE 2014). Alcanza una extensión de 79 kilómetros cuadrados, de los cuales, 17 son discurren paralelos al litoral y gozando ésta de más de 6 kilómetros de playa. No hay que dejar pasar por alto que, en el año 2013, Peñíscola entró en la lista de los pueblos más bonitos de España y a día de hoy, sigue formando parte de estas listas.



Figura 2: Castillo del Papa Luna. Fuente; <http://www.peniscola.es/>

El casco antiguo del municipio está ubicado sobre un peñón de unos casi 250 metros y a apenas 60 metros del mar. Coronado por el Castillo del Papa Luna, antigua alcazaba árabe del siglo XIII y convertido éste en una fortaleza templaria durante la época del Papa Benedicto XIII, cuyo nombre era Pedro Martínez de Luna y Pérez de Gotor, antiguo cardenal nombrado por el papado de Avignon en el año 1394, y denominado antipapa en 1398 por el mismo papado.

El territorio de Peñíscola queda delimitado por los municipios de alrededores que son Benicarló, Alcossebre, Càlig, Vinaròs (capital de provincia) y el parque de la Sierra de Irta, de casi 8.000 hectáreas y 2.000 marinas que fue declarado parque natural en el año 2002 por el gobierno valenciano.

Hoy en día, Peñíscola se ha convertido en un popular municipio urbano que, si bien no es la capital de la comarca, está empezando a presentar fuertes indicios de capital turística provincial. Esta característica ha permitido que se hayan ido desarrollando servicios tales como financieros, tributarios, jurídicos, comerciales, sanitarios y educativos para la cobertura de no sólo a los peñíscolanos, sino también de un importante número de habitantes de la provincia, así como a miles de turistas y residentes extranjeros.

Figura 3; mapa de la ubicación.

Fuente; <http://es.weather-forecast.com/locations/Peniscola>



**[CARLOS, CÓMO PONGO LA REFERENCIA DEBAJO Y QUE ME QUEDE TODO A LA DERECHA DEL TEXTO??]**

En cuanto al sector turístico, Peñíscola se ha convertido en un importante núcleo donde se potencia el sector hotelero y comercial, consolidándose como capital turística y una de las sedes en las reuniones de la Diputación de Turismo de Castellón, desmarcando así, a una fuerte opositora como Marina d'Or, en Oropesa.

Tal ha alcanzado su fama turística, que, a lo largo de su historia, Peñíscola ha sido escenario del rodaje de míticas películas y series de televisión como Calabuch (1956), El Cid (1961), París-Tumbuctú (1999), Sinterklaas

(2009), El Chiringuito de Pepe (2012) y Game of Thrones (2015) entre otras.

## 4.2. Fiestas Patronales

Las fiestas Patronales de Peñíscola, se celebran en honor a la devoción a la Virgen de Ermitana, Patrona de Peñíscola que se celebran a partir del 7 de septiembre. Durante todos estos días de celebraciones, se presentan diversas actividades tales como la proclamación de la Reina de las fiestas y su corte de honor, las danzas tradicionales, el toreo de vaquillas por la playa, el famoso encierro matinal “No Pasarán”, los espectaculares desfiles de Moros y Cristianos y los fuegos artificiales para culminar con las fiestas.

Asimismo, el ayuntamiento de Peñíscola intenta mejorar la programación de sus actividades festivas con la intención de conseguir la denominación de Fiestas de Interés Turístico Nacional.<sup>1</sup>

## 4.3 Ayuntamiento

En cuanto al ayuntamiento de Peñíscola, al ser una localidad de unos 8.000 habitantes, el Consistorio otorga a 13 concejales. Los cuales están formados por 3 ediles de la asociación de lectores La Roca, 2 del PSOE, uno de Ciudadanos y 7 del PP, estos últimos formando el equipo de gobierno con mayoría absoluta durante los últimos 12 años. Siendo su

---

<sup>1</sup> Portal de Turismo de Peñíscola.

Disponible en: <http://www.peniscola.es/peniscola/fiestas-tradicionales/fiestas-patronales-en-honor-a-la-virgen-de-la-ermitana/#.V0lkizWLRdg>

Alcalde Andrés Martínez Castellà. Actualmente, ocupa el puesto de Concejal de Turismo de la Diputación de Castellón, así como vicepresidente 2º de la misma.

En cuanto al personal laboral, el Ayuntamiento cuenta con un total de 129 empleados en el año 2015, siendo estos 92 funcionarios de carrera, 34 plazas laborales y 1 eventual siendo en este caso, cargo de confianza para la jefatura de prensa.



*Figura 4: Plaza del Ayuntamiento.*

*Fuente; <http://www.peniscola.org/ver/515/Alcald%C3%ADa.html>*

En materia de Administración electrónica, Peñíscola está llevada por una empresa externa que ha sido adjudicada mediante contrato público durante 4 años, siendo estos prolongables. Quedando así, el equipo de funcionarios y TAG relevados al servicio de mantenimiento y asesoramiento del resto de empleados del organismo.

Al ser un servicio externalizado, el portal web presenta una imagen armoniosa y bien diseñada con la intención de facilitar el acceso, trámites y pasos a seguir por parte del ciudadano interesado. Todo ello, gracias a unos ingenieros informáticos preparados y capacitados para el diseño de ésta. Si bien, a pesar de tener una organización desestructurada, diferenciando por las distintas áreas denominadas “Portales” (Portal de turismo, Portal de Transparencia, Portal Sede Electrónica), la página web ha sido víctima de un exceso de carga de información y documentación, haciendo que éstas se dupliquen en los distintos Portales.

Esto es, debido a la descentralización del diseño y gestión de la página web, ya que cada departamento, puede publicar y actualizar el contenido de ésta sin notificar o sin saber que la empresa privada que gestiona también la página ya haya “colgado” la información que el funcionario está a punto de “cargar”.

No obstante, con la aprobación de la Ley 19/2013 de 9 de diciembre, de transparencia, de acceso a la información pública y de buen gobierno, la Junta de Gobierno Local decide aprobar la puesta en marcha del Portal de Transparencia en la página web municipal. Con los objetivos de, según la concejala Sandra Albiol *“ampliar y reforzar la transparencia de la actividad pública regular y garantizar el derecho al acceso a la información relativa a aquella actividad y establecer las obligaciones de*

*buen gobierno que deben cumplir los responsables públicos”, así como “diseñar una web que tenga en cuenta todas las recomendaciones a nivel de usabilidad y accesibilidad, con el objetivo de facilitar el acceso a la información y documentación, adaptando su diseño a dispositivos móviles”.* Palabras expresadas por la Delegada personal, Hacienda, Contratación y Transparencia Sandra Albiol Gargallo.<sup>2</sup>

Sin embargo, habrá que someterlo a análisis.

---

<sup>2</sup> Albiol Garhallo, Sandra, (2015). El Ayuntamiento de Peñíscola anuncia la puesta en marcha del Portal de Transparencia para el mes de agosto.

Disponible en: <http://www.peniscola.org/ver/7076/El-Ayuntamiento-de-Pe%C3%B1%C3%ADscola-anuncia-la-puesta-en-marcha-del-Portal-de-Transparencia-para-el-mes-de-agosto.html>

## **CAPÍTULO 5**

### **Análisis de la Sede electrónica del ayuntamiento de Peñíscola**

#### **5.1 Introducción**

Todos los empleados públicos y funcionarios de carrera del ayuntamiento de Peñíscola cuentan con un sistema informático de gama media, quizá, tirando a pobre para las funcionalidades que han de prestar, incluso llegando, en algunos casos, como el del Secretario del consistorio, a llevarse su propio ordenador portátil.

Por el contrario, están dotados de unos sistemas operativos Windows con aplicaciones potentes, muy versátiles y de última actualización, llegando incluso a ser demasiado “pesadas” para el hardware que utilizan.

En cuanto a las aplicaciones con las que operan los trabajadores, cada departamento opera con una aplicación diferente, separada en catastro, rentas, contratación, contabilidad, nóminas, etc.

Si bien, todos los ordenadores tienen acceso a internet para realizar las distintas operaciones. En cambio, el edificio del consistorio no está dotado

con un sistema Wifi para acceder a internet, de manera que todo aquél que tenga documentación fuera de los ordenadores del consistorio no puede tener contacto directo con el organismo.

Además, el Ayuntamiento, por algunos motivos de disponibilidad, está diversificado en distintos edificios de distintos puntos del municipio, con lo que hace muy difícil el contacto vía Internet si no se tiene acceso a los ordenadores del organismo, así como la asistencia a los departamentos.

Los distintos departamentos quedan organizados de la siguiente manera;

En el edificio principal, situado en Plaza Ayuntamiento Número 1 del casco antiguo se recogen los siguientes departamentos:

- Alcaldía.
- Secretaría.
- Concejalías.
- Intervención y Contabilidad.
- Contratación.
- Tesorería.
- Sanidad.
- Asuntos Sociales.
- Cultura y Deportes.
- Turismo.

En el edificio denominado Casa de l'Aigua, situado en la Calle Saiz de Carlos número 2 del casco antiguo se encuentran los siguientes departamentos:

- Comunicación.
- Prensa.

En el edificio denominado Casa del Gobernador, ubicado en la Calle Don Juan José Fulladosa número 29, se establecen los siguientes departamentos:

- Urbanismo.
- Playas y Medio ambiente.
- Cementerio.
- Patrimonio.

En del edificio denominado Pompella II, en la Calle Madrid número 1, junto a la playa, se encuentra el departamento y concejalía de:

- Policía Local.
- Regidoria de Seguridad y Tráfico.

En la Calle dels Llandells número 5, junto al Palacio de Congresos, en la zona nueva de Peñíscola, se ha creado el Servicio de Atención Ciudadana (SAC) centrado en las relaciones entre ciudadano y Ayuntamiento. Aquí se recogen todos los registros iniciales, procedimientos y documentación. Entre los distintos servicios que presta, se encuentran los siguientes Departamentos:

- Padrón.

- Rentas.
- Servicio de Atención Ciudadana (SAC).
- Catastro.
- Registro General.

## 5.2 Metodología y herramientas de análisis

Para poder realizar un buen análisis del acceso de los portales del ayuntamiento se ha utilizado herramientas tales como TAW y eXaminator.

### **TAW**

TAW (test de accesibilidad Web) es la herramienta desarrollada por la Fundación CTIC, que permite comprobar de manera instantánea algunos aspectos respecto a la accesibilidad de Web.

TAW, por lo general, está dirigido a todo el público usuario. Pero también, de manera específica, a profesionales de campo como webmasters, desarrolladores, diseñadores de páginas web etc.

Esta herramienta dispone de 2 modalidades en ejecución; como analizador online y como aplicación instalable de forma local.

El analizador TAW online funciona añadiendo una URL del sitio Web que se pretende analizar, generando un informe HTML con información sobre el resultado del análisis. Por otro lado, la aplicación TAW instalable de forma local, analiza únicamente las Pautas de accesibilidad al Contenido Web 1.0 (WCAG 1.0).

TAW es una familia de herramienta para el análisis de la accesibilidad de sitios web, alcanzando de una manera global a todos los elementos que componen la página analizada.

El objeto de esta herramienta es comprobar el nivel de accesibilidad alcanzado en el diseño y desarrollo de páginas web con el fin de permitir el acceso a todas las personas independientemente de sus características diferenciadoras.

En este caso, Se va a proceder a realizar el análisis de la usabilidad de la página web del ayuntamiento de Peñíscola con la herramienta TAW y con la eXaminator.

En el caso de TAW, su informe está compuesto por tres apartados; cabecera, web analizada y resumen.

- En la *cabecera*, se muestra el logotipo, versión del TAW y versión de las normas WAI.
- En el apartado de *web* analizada, se muestra los iconos de alerta sobre los problemas de acceso encontrados en el análisis. Estos iconos representan los tres niveles de prioridad y van desde prioridad 1, pasando por prioridad 2 hasta prioridad 3.
- En el apartado de *resumen*, se muestran los problemas de accesibilidad encontrados, organizados por prioridad, indicando el código del punto de verificación, la descripción del problema, el número de líneas de la página analizada, la etiqueta HTML que genera el problema de accesibilidad.

Una vez finalizada la descripción de problemas encontrados se resume su tiempo de análisis, la totalidad de problemas encontrados en la página y si ha realizado un análisis anteriormente de la página.

En la siguiente imagen se visualiza el resultado del análisis de TAW tanto del portal web del ayuntamiento como de la Sede electrónica del portal de Peñíscola.



Figura 5; CTIC Tawdis Centro Tecnológico, Análisis del portal web del ayuntamiento.

Fuente: [http://www.tawdis.net/system/modules/org.fundacionctic.taw4\\_wcag\\_informes\\_ocms/elements/wcag20/resumen.jsp](http://www.tawdis.net/system/modules/org.fundacionctic.taw4_wcag_informes_ocms/elements/wcag20/resumen.jsp)

## Resumen de resultados

### Información del análisis

**Recurso:** <http://www.peniscola.org/>  
**Fecha:** 30/05/2016 12:35  
**Pautas:** WCAG 2.0  
**Nivel del análisis:** AA  
**Tecnologías:** HTML, CSS

### 11 Problemas

en 3 criterios de éxito

Son necesarias correcciones

-  Perceptible 2
-  Operable 8
-  Comprensible 0
-  Robusto 1



### 242 Advertencias

en 11 criterios de éxito

Es necesario revisar manualmente

-  Perceptible 138
-  Operable 71
-  Comprensible 6
-  Robusto 27



### 17 No verificados

en 17 criterios de éxito

Comprobación completamente manual

-  Perceptible 4
-  Operable 8
-  Comprensible 5
-  Robusto 0



Acceda al [informe detallado](#) para obtener más información sobre las incidencias detectadas.

Figura 6; CTIV Tadwis Centro Tecnológico, Análisis de la Sede Electrónica.

Fuente; [http://www.tawdis.net/system/modules/org.fundacionctic.taw4\\_wcag\\_informes\\_ocms/elements/wcag20/resumen.jsp](http://www.tawdis.net/system/modules/org.fundacionctic.taw4_wcag_informes_ocms/elements/wcag20/resumen.jsp)

## eXaminator

Por su parte, eXaminator, es un servicio gratuito para evaluar la accesibilidad de la página web, usando como referencia algunas técnicas recomendadas por las Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web 2.0 (WCAG 2.0).

eXaminator adjudica una puntuación entre 1 y 10 como un indicador rápido de la accesibilidad de las páginas. Si bien, hay que tener en cuenta que la revisión automática de eXaminator no puede abarcar todos los criterios de conformidad de las WCAG 2.0.

La página Web eXaminator explica las valoraciones individuales que sirven para obtener una calificación para cada uno de los perfiles y la calificación final de la página se obtiene promediando las 5 calificaciones parciales.

eXaminator no realiza la validación del código (X) HTML a través del Servicio de Validación de Marcas del W3C debido a algunas restricciones que no le permiten acceder a ese servicio.

A continuación, se muestra el resultado del análisis tanto del portal web como de la Sede electrónica del ayuntamiento de Peñíscola por parte de eXaminator. Podemos visualizar las notas obtenidas.



The screenshot shows the eXaminator interface. At the top left is the 'examinator' logo. Below it is a navigation link 'Inicio »'. The main heading is 'Informe'. A large circular badge displays the score '6.5'. To the right of the badge, the following information is listed: URI: [https://sede.peniscola.org/portal/sede/se\\_principal1.jsp?codResi=1&language=es](https://sede.peniscola.org/portal/sede/se_principal1.jsp?codResi=1&language=es), Título: Sede Electrónica - Peñíscola, Elementos: 257, Tamaño: 30.9 KB (31623 bytes), and Fecha/Hora: 30/05/2016 - 10:56 GMT. A note at the bottom right of the report area states: 'Los resultados de la validación (X)HTML no están incluidos.' Below the report, a section titled 'Resultados generales de 13 pruebas:' contains a horizontal bar chart with six categories: Excelente (6), Bien (1), Regular (2), Mal (3), Muy mal (1), and Tablero.

Figura 7: Informe Examinator de la Sede Electrónica.

Fuente; <http://examinator.ws/check/>

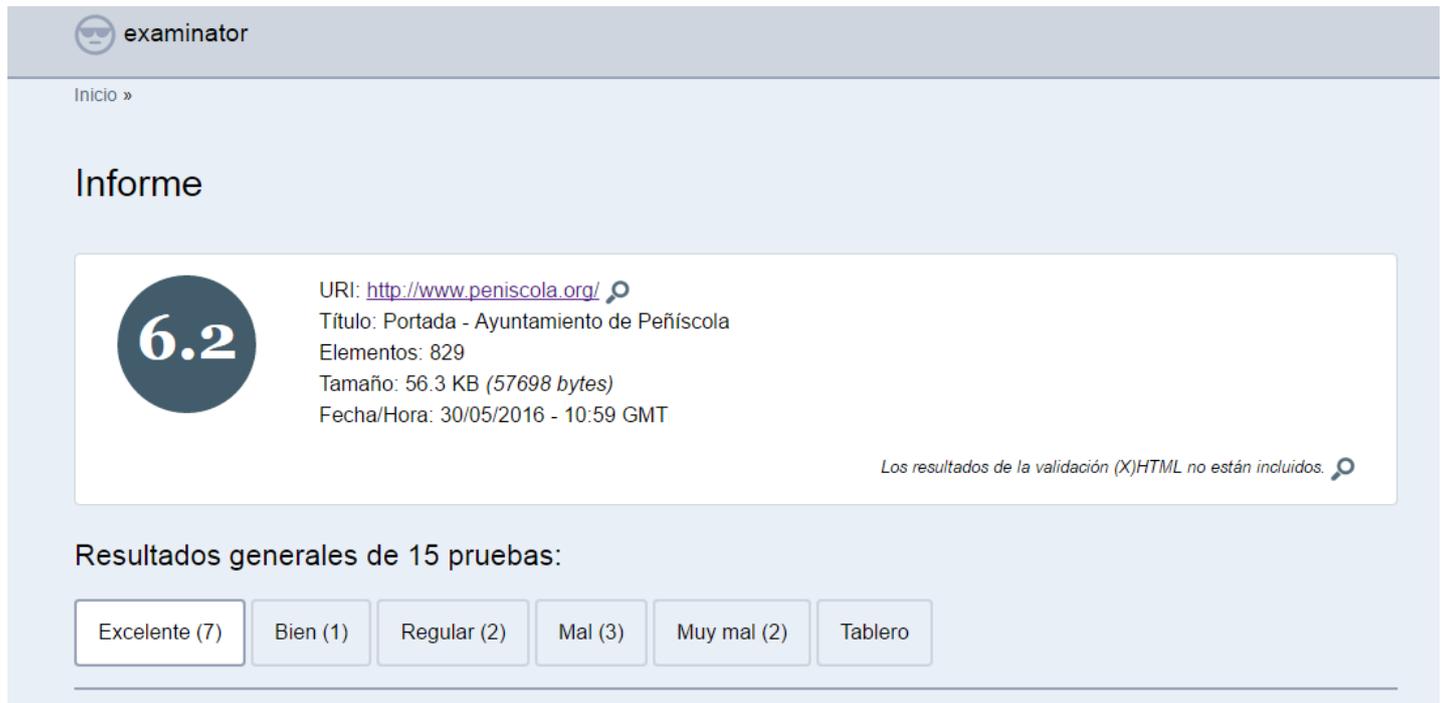


Figura 8: Informe Examinator del portal Web.

Fuente; <http://examinator.ws/check/>

La herramienta utilizada para el análisis de usabilidad se basa en el test de usabilidad. El objetivo principal no es conocer la opinión de los usuarios, sino descubrir en qué grado una interfaz cumple con un propósito determinado. El test de usabilidad es una observación para ver cómo interactúan los usuarios con la interfaz.

El test de usabilidad permite determinar tanto las tareas más difíciles de completar por parte de los usuarios como los elementos del sitio web que sean menos comprensibles. La información analizada debe ser evaluada y el objetivo de hacer una lista que permita hacer las correcciones que mejor apoyen la capacidad del sitio para ser usable.



**PEÑÍSCOLA**  
AJUNTAMENT

**sede electrónica**

**Bienvenido a la Sede Electrónica**

El Ayuntamiento de Peñíscola en casa, sin esperas, sin colas, sin horarios

La Sede Electrónica es una extensión virtual de las oficinas del Servicio de Atención Ciudadana (SAC) del Ayuntamiento de Peñíscola e integra los servicios electrónicos a los que se puede acceder, sin limitaciones horarias y con total seguridad

**Sobre la**

- Qué es la Sede electrónica
- Ordenanza Administración Electrónica
- Titular de la Sede
- Relación de servicios
- Certificación de la publicación
- Firmas electrónicas reconocidas
- Ayuda de la Sede

**Servicio personal**

- Iniciación de tramitación
- Consulta y seguimiento de expedientes
- Consulta de datos personales
- Autoliquidaciones, tributos y pagos
- Expedición de documentos
- Validación de documentos

**Servicio general**

- Catálogo de trámites
- Registro Electrónico
- Perfil del Contratante
- Oferta pública de Empleo
- Tablón de anuncios y edictos electrónicos
- Ordenanzas reguladoras
- Actas, convocatorias y bandos
- Documentos en exposición pública

Portal Web | Mapa Web | Accesibilidad Valenciano

Ayuda de la Sede

Calendario días inhábiles

Guía de Servicios

Interrupciones de servicio

Registro electrónico

Perfil del Contratante

Figura 8: Informe examinador de la Sede electrónica.

Fuente; [http://www.tawdis.net/system/modules/org.fundacionctic.taw4\\_wcag\\_informes\\_ocms/elements/wcag20/vista.jsp?url=https%3A%2F%2Fsede.peniscola.org%2Fportal%2Fsede%2Fse\\_principall.jsp%3FcodResi%3D1%26language%3Des&crc=1&nivel=aa](http://www.tawdis.net/system/modules/org.fundacionctic.taw4_wcag_informes_ocms/elements/wcag20/vista.jsp?url=https%3A%2F%2Fsede.peniscola.org%2Fportal%2Fsede%2Fse_principall.jsp%3FcodResi%3D1%26language%3Des&crc=1&nivel=aa)

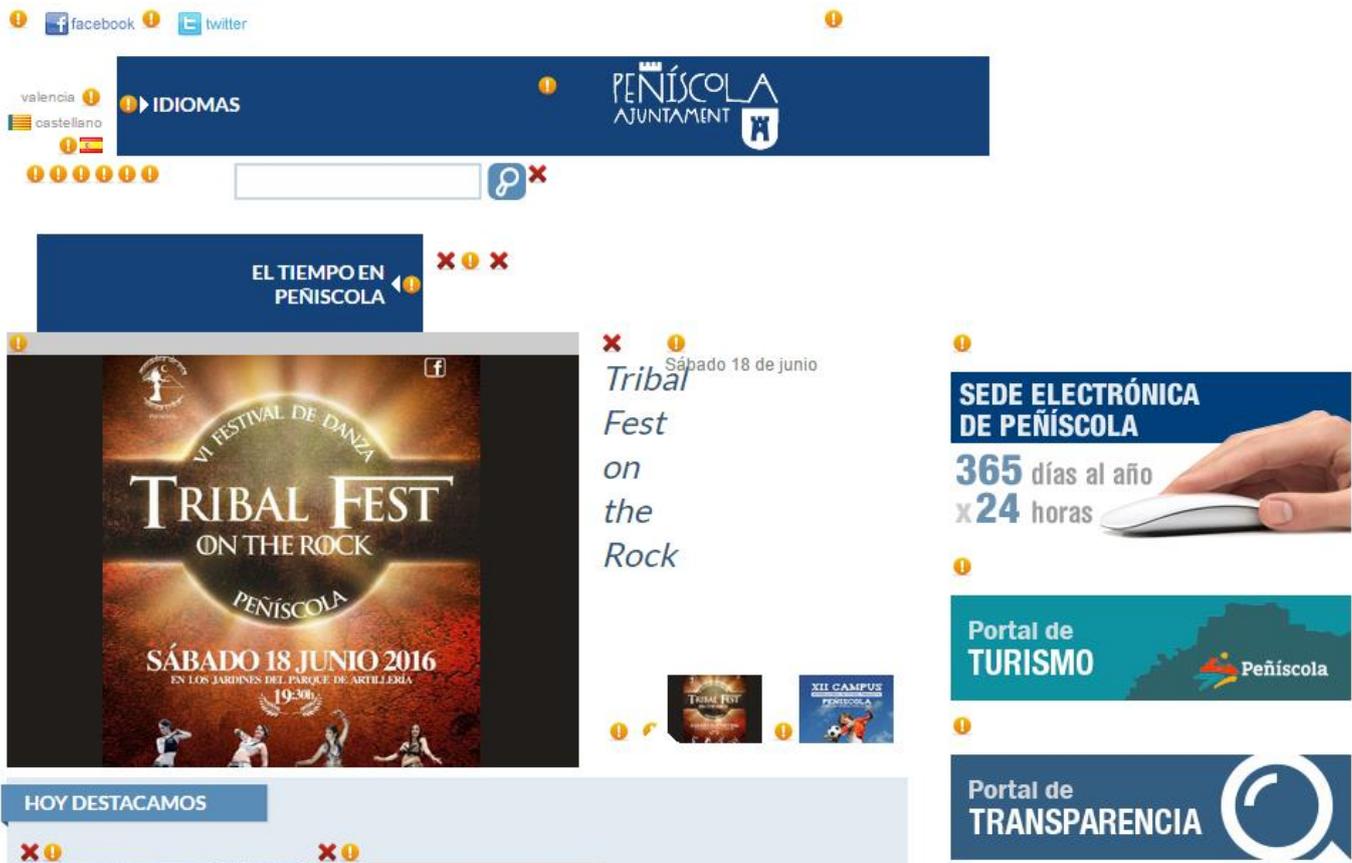


Figura 9: Informe examinador del portal web del Ayuntamiento de Peñíscola.  
 Fuente; [http://www.tawdis.net/system/modules/org.fundacionctic.taw4\\_wcag\\_informes\\_ocms/elementos/wcag20/vista.jsp?url=http%3A%2F%2Fwww.peniscola.org%2F&crc=1&nivel=aa](http://www.tawdis.net/system/modules/org.fundacionctic.taw4_wcag_informes_ocms/elementos/wcag20/vista.jsp?url=http%3A%2F%2Fwww.peniscola.org%2F&crc=1&nivel=aa)

Tras el resumen de TAW, se aprecia en los resultados de la Sede electrónica, que las advertencias son las que más abundan, ya que existen 242 de éstas.

Por esa razón sería necesario revisar manualmente las advertencias señaladas. Se ha comprobado que la página web no es adecuada, es decir, que no cumple con los criterios de accesibilidad ya que existen barreras que impiden el acceso a todos los usuarios. Siguiendo las pautas de accesibilidad podemos comprobar que:

- No proporciona alternativas equivalentes para el contenido sonoro y visual.
- No se basan sólo en el color, pero deberían utilizar más variedad de colores ya que la página web es muy escasa en referencia al color.
- No se asegura al usuario el control sobre los cambios de los contenidos tempo-sensibles.
- No se asegura la accesibilidad directa de las interfaces incrustadas.
- No se utilizan soluciones provisionales.
- No se proporciona información de contexto y orientación.
- Los documentos son claros y sencillos.

En cuanto a eXaminator, la web ha obtenido con esta herramienta un 6.2 y un 6.5 es decir, ambas están aprobadas ya que el mínimo requerido es un 5.

Todos los puntos están equilibraos en armonía ya que de 6 no bajan y al 7 no llegan. Esto quiere decir que la página cumple las expectativas esperadas de accesibilidad web pero se podrían mejorar.

### **5.3 Oficina de servicios de atención al ciudadano (SAC)**

El ayuntamiento, para modernizar, así como para promover una mejora en las relaciones entre los habitantes y la Administración Local, ha decidido implantar el Servicio de Atención a la Ciudadanía.

En ella, se pueden realizar los trámites, por parte del ciudadano, tales como:

- El registro de documentos para el Ayuntamiento, tales como, gestiones de padrón de los habitantes. Esto son las altas, bajas, modificación de datos personales, certificaciones, etc.
- Iniciación de procedimientos.
- Expedición de los certificados de firma electrónica, así como la tramitación de altas de usuarios en la Carpeta Ciudadanía.
- La expedición de permisos de obras menores, documentos administrativos, autoliquidaciones de documentos administrativos y tributos, etc.
- Servicios de Renta, Catastro y servicios de recaudación de la Diputación de Castellón.
- La recogida de documentación.
- Información municipal.

Para facilitar al ciudadano el buen funcionamiento de dicha oficina, se puso a su disposición una unidad móvil con dos funcionarios para aquellos que no pudieran acudir a la oficina por alguna causa de disminución física o psíquica.

La creación de estas oficinas propone la mejora de la prestación de los servicios públicos. Este es el primer escalón que el ciudadano tiene para realizar sus prestaciones, necesidades, derechos u obligaciones. Por ello, el ayuntamiento se ve en la obligación de realizar mejoras profundas para ampliar sus servicios a los ciudadanos. Y no solo a éstos, también a los interesados para que puedan obtener unos resultados más óptimos como la

prestación de las licitaciones *in house* para que puedan presentar toda la documentación para los concursos de contratación por parte del consistorio.

Esto anterior, quiere decir que, mediante la unidad móvil del SAC, los empresarios puedan, desde sus hogares, entregar toda la documentación para la licitación de contratos con el ayuntamiento.

Al mismo tiempo que se ha ido desarrollando las nuevas tecnologías de la información (TIC's) y el gran aumento de la sociedad digital, han hecho posible la formación de plataformas tecnológicas que favorecen el acercamiento entre administración y ciudadanos.

En cuanto al cambio tecnológico, el ayuntamiento se encuentra en el deber de garantizar al ciudadano un doble escenario para permitir la relación con la administración; la nueva, la telemática, y la tradicional, la presencial, que lejos de verse afectada por el auge de las TIC's, se mejora debido a que los procesos administrativos internos se ven involucrados por la automatización.

En síntesis, entender al ciudadano como principal objetivo de los servicios públicos es la causa prioritaria en la que se ha basado el ayuntamiento para su modernización. Para ello, se procedió a la creación del Servicio de Atención al Ciudadano implicando éste a todo el personal del consistorio.

El objeto del Servicio de Atención al Ciudadano del Ayuntamiento de Peñíscola, inaugurada en el 2010, es el de la integración, en una única oficina la atención, tramitación, registro, información y agilización de procesos administrativos. Así como la facilitación y acercamiento por parte del ciudadano para que se facilite el acceso de los ciudadanos al Ayuntamiento.

Con lo cual, la principal estrategia de desarrollo de la cual se deriva el SAC en sus diferentes líneas es la centralización de los servicios y la diversificación del acceso a los mismos por diferentes medios que pueden ser presenciales, telemáticos y telefónicos. Si bien, la realidad de su funcionamiento es bien diferente.

Otra anomalía, es que, a pesar de la descentralización de los departamentos, concejalías y servicios del Ayuntamiento, la dirección postal sigue siendo la de Plaza Ayuntamiento N°1 para **todas** las concejalías y departamentos. De manera que, si un ciudadano quiere ponerse en contacto con algún concejal o con algún departamento vía correo, ha de enviar una solicitud **NO** al **SAC**, sino al edificio principal, retardando aún más la asistencia y respuesta del consistorio al interesado.

#### 5.4 Página web de Peñíscola

El municipio cuenta con su página web [www.peniscola.org](http://www.peniscola.org). Ésta página presta servicios telemáticos a los cuales los ciudadanos pueden acceder sin ninguna limitación de horarios, sin tener que desplazarse hasta el lugar, sin tener que soportar colas. Con esta plataforma, los ciudadanos pueden consultar los distintos portales y servicios: portal de transparencia, perfil del contratante, sede electrónica, portal de turismo, etc.

También se puede acceder a las últimas novedades o situación en la que se encuentra el municipio a nivel turístico.

Siguiendo en la portada de la página web, accedemos hasta el apartado en el que se ubican las noticias y la agenda de los actos culturales que se van a desarrollar en el municipio.

A su derecha, se presenta el listado con las actividades más destacadas como la Sede Electrónica, Portal de Turismo, Portal de Transparencia, Gobierno, Departamentos, Servicios, Deportes, Ludoteca, etc.



Figura 10. Portal de la página web. Fuente; <http://www.peniscola.org/>

## 5.5 El perfil del contratante

El Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público (LCSP), establece la información que debe proporcionar y los servicios telemáticos para “asegurar la transparencia y el acceso público a la información relativa a su actividad contractual”, en los Ayuntamientos.

La LCSP, con el Perfil de contratante, crea una serie de condiciones para la licitación pública que puede perfeccionar el sistema que puede cooperar, entre otros, al desarrollo presupuestario de proyectos públicos.

Se puede interpretar al Perfil del Contratante como un canal telemático de intercambio de información. Éste reconoce y fomenta el uso de medios electrónicos para la comunicación e intercambio de información en los procedimientos de contratación, sin ningún tipo de restricción en su acceso.

El Perfil de contratante engloba una forma de abordar la actividad contractual de la Administración que fomenta la transparencia en todas sus actuaciones, a favor de una actividad pública cuya principal característica es la de un acceso público sin limitaciones ni restricciones.

El Perfil del Contratante debe incluir todos los datos referentes a la actividad contractual del órgano de contratación, tales como los anuncios de información previa, las licitaciones abiertas así como toda la documentación relativa a las mismas, las contrataciones programadas, los contratos adjudicados, las modificaciones contractuales, los procedimientos anulados, la liquidación del contrato y cualquier otra información útil de tipo general, como puntos de contacto y medios de comunicación que pueden utilizarse para relacionarse con el órgano de contratación, incluso de forma interactiva.

Siempre se ha de publicar en el Perfil del Contratante la adjudicación provisional de los contratos, y también, la adjudicación definitiva. Esto quiere decir que el Perfil del Contratante debe recoger todo el recorrido, de

manera transparente, del contrato desde su licitación hasta su liquidación, a fin de garantizar a los licitadores que no han sido adjudicatarios del contrato, el recurso de los incumplimientos contractuales, ya lo sean del órgano de contratación o del contratista, durante su fase de ejecución.

El sistema informático que da soporte al Perfil del Contratante debe contar con un dispositivo *timestamping*, sellado de tiempos, que permite acreditar el momento de inicio de la difusión pública de toda la información que, durante la vida del contrato, se incluya en el mismo.

El perfil de contratante debe ser capaz de:

- Difundirse a través de Internet.
- Tener su acceso mediante página Web institucional.
- Vincular los anuncios a un dispositivo de sellado de tiempo.
- Autenticar los documentos insertados mediante firma electrónica reconocida.
- Insertar información adicional.

## **5.6 Ordenanza de Administración Electrónica**

La Ordenanza Reguladora de la Administración Electrónica y del Registro Electrónico del Ayuntamiento de Peñíscola, fue aprobada en el Pleno del 24 de diciembre de 2009, y publicada íntegramente en el Boletín Oficial de la Provincia de Castellón, núm. 63, de fecha 27 de mayo de 2010. Ésta regula la información y atención por medios electrónicos.

Con esta Ordenanza se hace posible la consecución de los principios de transparencia, proximidad y servicio a los ciudadanos que derivan del artículo 103 de la Constitución, y habilita al Ayuntamiento de Peñíscola a aplicar la normativa sobre Administración Electrónica contenida en la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica y Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, y en los reglamentos de su desarrollo.

## **5.7 Certificado de la Publicación**

Para ofrecer este servicio, el Ayuntamiento ha considerado oportuno obtener la determinación necesaria que garantice la puesta a disposición en un medio públicamente accesible de un determinado documento y, para ello, ha confiado en el servicio de Certificación de la Publicación de la Autoritat de Certificació de la Comunitat Valenciana (ACCV) llamada FANDANGO.

La integración de este servicio en la Sede Electrónica permite que, en aquellos servicios en los que se implementa, los ciudadanos puedan acceder al documento original que se envió a certificar a la plataforma de certificación en el momento de la publicación en la Sede y hacer la validación en línea, para comprobar si ese documento ha sido modificado posteriormente.

Aunque este requisito solamente obliga a los procesos de contratación, el Ayuntamiento ha considerado adecuado ampliar este mecanismo otros

servicios disponibles en la sede electrónica. Actualmente se realiza la certificación de la publicación para los siguientes conceptos:

Perfil de contratante.

Tablón de anuncios.

Oferta pública de empleo.

El artículo 42.3 de la Ley 30/2007 se establece el requisito de acreditar de manera irrefutable el momento de inicio de la difusión pública de la información relativa al proceso de contratación.

## **5.8 La Sede electrónica**

La Sede Electrónica es la ubicación telemática del Ayuntamiento de Peñíscola (<https://sede.peniscola.org/portal/sede/>). A través de ésta, la ciudadanía y las empresas pueden ejercer su derecho de acceso a la información, a los servicios y los trámites electrónicos de nuestro Consistorio. Con lo cual, la Sede Electrónica es un espacio de relación con la ciudadanía. En la sede electrónica, se ofrece las asistencias a los distintos trámites que todo ciudadano quiera realizar o documentarse. Por ejemplo, la iniciación a trámites, consulta y seguimiento de expedientes, autoliquidación de tributos y pagos. Así como informarse de los bandos, anuncios, actas y demás ordenanzas.

La Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos proporciona el derecho de los ciudadanos a

relacionarse con el Ayuntamiento por medios telemáticos para que éste pueda ejercer sus derechos recogidos en el artículo 35 de la Ley 30/1992.

Además, esta Ley establece que la sede electrónica es la dirección telemática disponible para los ciudadanos a través de redes de telecomunicaciones cuya

titularidad, gestión y administración corresponde al Ayuntamiento de Peñíscola en el ejercicio de sus competencias.

La Sede Electrónica dispone de un sistema que permite el establecimiento de comunicaciones seguras.

También debe garantizarse la identificación de los medios disponibles para la formulación de sugerencias y quejas.

El Ayuntamiento de Peñíscola determinará las condiciones e instrumentos de creación de las Sede, con sujeción a los principios de publicidad oficial, responsabilidad, calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad e interoperabilidad.

Cuando se proceda a la publicación de información, servicios y transacciones se deberá respetar y garantizar los principios de accesibilidad y usabilidad de acuerdo con las normas establecidas al respecto, así como aquellos otros estándares que sean de uso generalizado por los ciudadanos.



La Sede Electrónica entrará en funcionamiento de manera progresiva, conforme se vaya desplegando el Plan de Administración Electrónica del Ayuntamiento de Peñíscola.



**PEÑÍSCOLA**  
AJUNTAMENT

sede electrónica

Portal Web | Mapa Web | Accesibilidad  
Valenciano

**Bienvenido a la Sede Electrónica**

El Ayuntamiento de Peñíscola en casa, sin esperas, sin colas, sin horarios

La Sede Electrónica es una extensión virtual de las oficinas del Servicio de Atención Ciudadana (SAC) del Ayuntamiento de Peñíscola e integra los servicios electrónicos a los que se puede acceder, sin limitaciones horarias y con total seguridad

**Sobre la Sede**

- Qué es la Sede electrónica
- Ordenanza Administración Electrónica
- Titular de la Sede
- Relación de servicios

**Servicios personales**

- Iniciación de tramitación
- Consulta y seguimiento de expedientes
- Consulta de datos personales
- Autoliquidaciones, tributos y pagos

**Servicios generales**

- Catálogo de trámites
- Registro Electrónico
- Perfil del Contratante
- Oferta pública de Empleo
- Tablón de anuncios y edictos

Ayuda de la Sede

Calendario días inhábiles

Guía de Servicios

Interrupciones de servicio

Registro electrónico

Perfil del Contratante

Oferta pública de empleo

Figura 12: Sede electrónica del portal-web de Peñíscola Fuente; [https://sede.peniscola.org/portal/sede/se\\_principal1.jsp?codResi=1&language=es](https://sede.peniscola.org/portal/sede/se_principal1.jsp?codResi=1&language=es)

### 5.8.1 Titular de la Sede electrónica

La Sede Electrónica es titularidad del Ayuntamiento de Peñíscola, el cual garantiza la veracidad, la integridad y la actualización de la información y de los servicios a los que se puede acceder a través de ésta.

La gestión y la administración corresponden al Ayuntamiento de Peñíscola, que puede delegar estas tareas en la Concejalía de Modernización. Además, tal como se recoge en la Ley 11/2007, la gestión y la administración de la

Sede pueden exteriorizarse a través de empresas externas constituidas a tal efecto, como es en el caso de Peñíscola.

### **5.8.2 Firmas electrónicas reconocidas en la Sede**

Los sistemas de firma electrónica reconocidos por la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Peñíscola son los emitidos por los siguientes prestadores de servicios de certificación:

DNI electrónico.

CERES-FNMT.

Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica de la Comunidad Valenciana.

### **5.8.3 Relación de servicios que presta**

La Sede presta atención a los siguientes servicios generales:

Catálogo de trámites, Registro electrónico, Perfil del Contratante, Oferta pública. Tablón de anuncios y edictos electrónicos. Ordenanzas generales y fiscales. Actas de Pleno. Bandos. Portal de transparencia. Autoliquidaciones, tributos y pagos. Buzón de documentos electrónicos. Calendario de días hábiles. Catálogo de trámites. Certificación de la publicación. Consulta de datos personales. Consulta y seguimiento de expediciones. Expedición de documentos. Firmas electrónicas reconocidas.

Iniciación de tramitación. Interrupciones del Servicio. Oferta pública de empleo. Ordenanzas fiscales. Ordenanzas generales. Perfil de Contratante. Registro Electrónico. Tablón de anuncios y edictos electrónicos. Validación de Certificado de Sello de Órgano. Validación del Certificado de la Sede Electrónica. Validación y comprobación de documentos. Publicación en las lenguas oficiales (Castellano/Valenciano) según la Comunidad Autónoma.

### 5.8.3.1 Servicios Generales

A continuación, se van a desglosar todos los **Servicios Generales** para que se tenga noción de cada uno de ellos.

- *Calendario de días hábiles* - Los servicios de la Sede Electrónica están operativos las 24 horas del día, los 365 días del año. Cuando por razones técnicas se estime que la Sede Electrónica o algunos de sus servicios puedan no estar operativos, informará de ello en el apartado Interrupciones de Servicio indicando cuáles son los medios alternativos de consulta disponibles. En estos casos, la información se publicará a través de la Sede Electrónica u otros medios que permitan la difusión de esta circunstancia. En relación al cómputo de los plazos, se consideran días inhábiles en los establecidos como días festivos en el calendario oficial de fiestas laborales de la Comunidad Valenciana y de fiestas locales del municipio de Peñíscola.

- *Atención a la Ciudadanía* – mediante contacto directo a través del correo electrónico ([sac@peniscola.org](mailto:sac@peniscola.org)) o acudiendo personalmente a la dirección postal; Plaza Mayor Nº1, Peñíscola.
- *Boletines Oficiales* – Boletín Oficial del Estado, Boletín Oficial de la Provincia de Castellón y Diario Oficial de la Comunidad Valenciana.
- *Consulta del estado de su expediente* - Este servicio permite consultar la información de los expedientes administrativos que le son afectos y que se estén tramitando en el Ayuntamiento. Se pueden obtener, entre otras informaciones, el estado, las tareas realizadas, consulta de documentos anexos al trámite. Si bien, es preciso y necesario disponer de un certificado válido o DNI electrónico (DNIe).
- *Firmas electrónicas reconocidas* - Los sistemas de firma electrónica reconocidos por la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Peñíscola son los emitidos por los siguientes prestadores de servicios de certificación: DNI electrónico. CERES-FNMT. Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica de la Comunidad Valenciana.
- *Oferta pública de empleo* – la oferta de empleo se registrará y publicará anualmente.
- *Perfil del contratante* - Según lo dispuesto en el artículo 42 de la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público, el órgano de contratación tiene la obligación de difundir a través de

Internet su Perfil de Contratante, con la finalidad de asegurar la transparencia y el acceso público a la información relativa a la actividad contractual del órgano de contratación, sin perjuicio de la utilización de otros medios de publicidad en los casos exigidos por la Ley de Contratos del Sector Público.

- *Registro electrónico* - Para utilizar el Registro Electrónico es necesario disponer de un DNI Electrónico u otro certificado digital reconocido incluido en la lista de Certificados admitidos. Además, puede realizar una comprobación de los requisitos técnicos necesarios para realizar esta gestión.

Actualmente el Registro Electrónico se puede utilizar para realizar los siguientes trámites: Instancia General y Licencia de obras menores.

Ambas pueden realizarse descargando la instancia general y entregándola presencialmente o mediante registro electrónico.

- *Validación de Certificado de Sello de Órgano* - Toda sede electrónica dispondrá de un sistema de verificación de los certificados con sello de órgano, que estará accesible de forma directa y gratuita.

Para ello, el Ministerio de la Presidencia ofrece la plataforma **RED SARA**, a través de la cual podrá verificar la validez del certificado de sello electrónico del Ayuntamiento de Peñíscola, de forma directa y gratuita. Los certificados de sede tienen la utilidad de asegurar que las relaciones de los ciudadanos se realizan a través de un canal seguro y una oficina pública

reconocida, que no permiten la intrusión malintencionada de terceros.

Acceso al servicio: Validación del Certificado de la Sello Electrónico.

### 5.8.3.2 Servicios Personales

En cuanto a la prestación de servicios personales, nos encontramos con los siguientes:

Iniciación de tramitación. Consulta y seguimiento de expedientes. Consulta de datos personales. Autoliquidaciones, tributos y pagos. Expedición de documentos. Validación de documentos.

A continuación, vamos a desglosar algunos de los **Servicios Personales** para comprender mejor su funcionamiento:

- *Iniciación de tramitación* - Este servicio permite realizar ante el Ayuntamiento peticiones de servicios o comunicaciones de cualquier tipo, ya sean de carácter particular o relacionadas con equipamientos o territorio en general. Para iniciar la tramitación, está disponible el Catálogo de Trámites, que está constituido por la relación de todos los trámites ofrecidos por el Ayuntamiento con el objetivo de que el ciudadano conozca la oferta de trámites municipales necesarios para la obtención de licencias, permisos y autorizaciones. Cada trámite presenta la información completa necesaria para realizar la gestión, como la descripción, los plazos y requisitos para iniciar la solicitud, plazos de resolución, la normativa aplicable, etc.

Adicionalmente, se disponen de distintos medios para realizar la tramitación, que son los siguientes:

**Presencial:** en el que ofrece la información del lugar de presentación para que pueda acudir a realizar la gestión.

**Descarga de formulario:** Éste complementa la presentación presencial, el ciudadano puede descargar el formulario e imprimirlo para que pueda cumplimentarlo tranquilamente y posteriormente presentarlo en el Ayuntamiento.

**Telefónica:** Algunos trámites se pueden de forma telefónica.

**Telemática sin identificación o Telemática con identificación:** Muchos de los trámites se pueden iniciar directamente desde la sede mediante la utilización de formularios para cumplimentar. El formulario contiene toda la información necesaria que debe suministrar el ciudadano o la empresa, y permite iniciar el proceso de tratamiento en el sistema de gestión del Ayuntamiento. Si realiza la tramitación telemática, posteriormente podrá hacer el seguimiento del estado y evolución del mismo.

Los trámites, dependiendo de su naturaleza, permiten la iniciación de forma anónima (tramitación telemática sin identificación) pero, en su mayoría, se requiere la identificación. Para ello, es necesario que el ciudadano o la empresa disponga de la identificación Certificado Digital o del DNI Electrónico.

- *Consulta y seguimiento de expedientes* - Este servicio permite consultar la información de los expedientes administrativos en los que les afecta y que se estén tramitando en el Ayuntamiento. Se pueden obtener, entre otras informaciones, el estado, las tareas realizadas, consulta de documentos anexos al trámite. Para ello, se facilita un enlace denominado Consulta del estado de su expediente.
- *Autoliquidaciones, tributos y pagos* - Para el abono de los diferentes tributos, tasas o precios públicos, el Ayuntamiento de Peñíscola ha diseñado varias posibilidades, de forma que la ciudadanía pueda simular algunas liquidaciones, así como realizar el pago de otras. El servicio de pago telemático permite efectuar el pago de autoliquidaciones. Cada uno de los tributos correspondientes se regirá conforme a lo establecido en su respectiva ordenanza, especificándose en cada una de ellas las circunstancias particulares de dichos tributos.

Las simulaciones de autoliquidaciones permitirán al ciudadano calcular, de manera sencilla, los tributos a abonar.

Las autoliquidaciones permitirán al ciudadano generar el documento de pago de los tributos correspondientes, así como en algunos casos proceder a su abono mediante cargo en cuenta o tarjeta.

- *Expedición de documentos* - El servicio de Expedición de documentos electrónicos permite al ciudadano obtener en tiempo real y desde su domicilio los documentos telemáticos. Los

documentos electrónicos emitidos poseen todas las características técnicas y funcionales necesarias para obtener la misma validez que un documento en papel. Ejemplo de expedición de documentos electrónicos puede ser un volante de empadronamiento, un certificado corriente de pago, un duplicado de un recibo, obtener una carta de pago. Por medio del buzón del ciudadano, puede consultar en todo momento la disponibilidad de los documentos. El buzón de documentos no sólo muestra los documentos solicitados sino también aquellos documentos emitidos automáticamente por el Ayuntamiento como puede ser una notificación telemática, un justificante de registro telemático, en definitiva, todo documento vinculado al ciudadano. El acceso a la generación de documentos se realiza desde los servicios de consulta de información personal y entre los documentos que puede obtener están los siguientes: Certificado de empadronamiento individual, certificado de empadronamiento colectivo y cédula catastral.

- *Validación y comprobación de documentos* - Los documentos emitidos electrónicamente por el Ayuntamiento incorporan en el pie de página un texto explicativo sobre la naturaleza del documento, así como una dirección Internet donde es posible validar el documento emitido. En esta dirección, una tercera persona puede ver en pantalla el documento original que en su día emitió el Ayuntamiento y así compararlo. Para hacerlo, debe introducir el número de validación y el NIF de la persona solicitante.

La Sede nos facilita para ello, un enlace para la Validación y comprobación de documentos.

- *Consulta de datos personales* - La Consulta de datos personales es un servicio desarrollado en línea para los ciudadanos, para que puedan visualizar los datos básicos que tiene registrados el Ayuntamiento y adicionalmente permitir la actualización y corrección de aquellos que sean incorrectos.

Para que pueda utilizar este servicio es necesario que se identifique mediante Certificado Digital o DNI Electrónico.

Los datos que se pueden consultar a través de éste servicio son:

- **Tributos:** información sobre los recibos de distintos conceptos tributarios, agrupados en función del estado en que se encuentran.
- **Unidades fiscales:** muestra la relación de unidades fiscales que el ciudadano tiene creadas, desde las cuales podrá consultar los recibos asociados a las mismas, solicitar domiciliaciones, etc.
- **Padrón de Habitantes:** se dispone de la información con referencia a la situación de empadronamiento, así como los datos asociados a su ficha padronal, tanto los de carácter personal como los relativos al domicilio. También permite al ciudadano poder obtener en tiempo real un certificado telemático.

- Registro de Entrada: permite la consulta de las anotaciones de entrada y salida del Registro General de Entrada/Salida del Ayuntamiento en las que ha intervenido el ciudadano.



Figura 13: Servicios que presta la Sede.

Fuente; [https://sede.peniscola.org/portal/sede/se\\_principal1.jsp?codResi=1](https://sede.peniscola.org/portal/sede/se_principal1.jsp?codResi=1)

#### 5.8.4 Ayuda de la Sede

Para visualizar correctamente la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Peñíscola se ha de tener en cuenta las siguientes recomendaciones y requisitos técnicos:

Se recomienda activar el uso de Javascript para aprovechar toda la funcionalidad de la Sede, aunque se dispone de una alternativa para la mayoría del código Javascript, para aquellos usuarios que tengan el Javascript desactivado o versiones antiguas sin soporte de DOM.

Para acceder a las páginas se recomienda utilizar navegadores como Internet Explorer versión 6 o superior, Mozilla Firefox versión 1.5.0 o superior o Google Chrome

Si se utiliza el navegador Internet Explorer y se tiene algún problema en la obtención de la firma digital es recomendable que, para su correcto funcionamiento, se instale la actualización del componente de Windows que proporciona Microsoft.

En particular, la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Peñíscola admitirá los certificados electrónicos soportados por la <http://www.ctt.map.es/web/afirma>.

Para la obtención de certificados y para la impresión de autoliquidaciones necesita tener instalado un lector de archivos PDF como Adobe Acrobat Reader.

Para facilitar una fácil navegación dentro de la Sede, se estructurará de la siguiente manera:

1. El logo y cabecera del Ayuntamiento de Peñíscola más la lista de accesos directos.
2. Cuerpo. "Dividido" en dos. A la izquierda, presentación dinámica y a la derecha, presentación estática.

3. Pie: Logo y dirección + lista de accesos directos.

Todas las páginas de la Sede Electrónica procurarán presentar la misma estructura.

**Consultado el 11/enero/2016 en el <http://www.peniscola.org/ver/587/SAC.html>**

## CAPÍTULO 6

### Propuesta de mejora

#### 6.1 Introducción

Como bien se ha estado desarrollando a lo largo de este trabajo, el objetivo principal es la mejora de la Sede electrónica del ayuntamiento de Peñíscola. Para ellos se ha decidido enfocar las necesidades de dos grupos de usuarios:

1. Personas que no residen habitualmente en el municipio, esto es, habitantes que veranean en Peñíscola o jubilados que residen durante 6 meses. Estos ciudadanos no gozan siempre la posibilidad de acudir al ayuntamiento cada vez que les sea necesario realizar un trámite.
2. Personas con discapacidad física. Este colectivo suele presentar ciertos problemas a la hora de presentarse en el Ayuntamiento para realizar cualquier trámite.

Existe un tercer grupo de interés, las personas mayores o de edad avanzada, puesto que podrían tener problemas a la hora de llegar por si mismas al Ayuntamiento. Sin embargo, este grupo de personas lo hemos descartado, debido a la falta de conocimiento por parte de la gran mayoría de ellos de las nuevas tecnologías, como en este caso, Internet.

La mejora supone desarrollar uno de los principios fundamentales del servicio público que es la equidad permitiendo el acceso a todos los ciudadanos.

## 6.2 Mejoras

El objetivo principal es la mejora de la administración electrónica, como acabamos de mencionar, en relación con los ciudadanos del ayuntamiento de Peñíscola. Para alcanzar este objetivo, se van a mencionar algunas propuestas de mejora con la finalidad de facilitar la prestación de los servicios públicos, así como los diversos trámites a los ciudadanos.

Se han podido comprobar aquellos trámites administrativos que se permiten realizar a través de la oficina virtual sin necesidad de presenciarse en la oficina física. Trámites que se han analizado a través de la Sede electrónica del Ayuntamiento de Alzira.

Una vez realizada esa lista de trámites, podemos realizar un listado de los que se podrían incorporar a la oficina virtual del Ayuntamiento de Peñíscola.

## 6.3 APP's y Tablet's

El Ayuntamiento de Peñíscola está muy implicado en la actualización enfocada a los mecanismos telemáticos, pero no está siendo consciente del auge, gran utilización y presencia de aplicaciones en la ciudadanía tanto de los dispositivos móviles como de las Redes Sociales.

Sería conveniente, tanto para el consistorio como para la ciudadanía, lanzar una aplicación para Apple Store y Play Store a fin de ofrecer nuevos servicios públicos electrónicos accesibles para dispositivos móviles. Como, por ejemplo, en materia de información, participación ciudadana, tramitaciones de licitaciones y expedientes administrativos, etc.

De la misma manera, sería interesante la creación de un perfil en una red social como Facebook o Twitter. De esta manera, podría incorporare servicios tales como el de Agenda, Noticias, Redes Sociales, Incidencias, aparte de los distintos Servicios de la Web Municipal. No obstante, hoy por hoy, podemos estar informados de las actividades en las Redes Sociales a través de los concejales, pero quedando siempre influenciado por la ideología política.

#### **6.4 Implantación del trámite telemático en la web**

El trámite de alta de vado se describe como la solicitud a la propuesta de reserva del espacio en la vía pública en la que permite el libre acceso de vehículos a plazas de aparcamientos ubicadas en la vía pública.

Todo aquel ciudadano que posea una plaza de aparcamiento en los márgenes de su propiedad podrá realizar esta solicitud. Hasta ahora ha sido necesario presenciarse en el Ayuntamiento para realizar la solicitud de alta de vado o en el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC).

Para fomentar el acceso telemático, podemos incluir el trámite en la Sede electrónica, de manera que todo aquel que quiera solicitar el alta de un vado, acceda a la web del Ayuntamiento de Peñíscola y rellene las solicitudes correspondientes sin necesidad de desplazarse.

## **6.5 OPINA Y PARTICIPA**

Partiendo de los principios de información en el Portal de transparencia, el Ayuntamiento de Peñíscola está impulsando múltiples mecanismos de participación ciudadana.

Sería conveniente presentar una mejora en el Presupuesto del consistorio respecto a la partida enfocada a los gastos telemáticos. Ha sido imposible conseguir partidas detalladas de los gastos

## **6.6 Creación de una plataforma de licitación electrónica**

Sería oportuno también, un procedimiento de licitación a través de los sistemas telemáticos. Ya que, con la utilización de estos mecanismos, se evita la utilización de material de oficina y el uso de papel u otros materiales de oficina, disminuyendo así, el impacto del gasto presupuestario, obteniendo así un mayor ahorro tanto como para el ayuntamiento como para las empresas licitadoras.

## **6.7 Creación de una aplicación de pagos de tributos y tasas**

Ya que desde la Sede electrónica está disponible esta modalidad, sería interesante la creación de una aplicación para poder realizar los pagos desde la Tablet o Smartphone ampliando así la posibilidad de realizar dicho servicio. Para garantizar una mayor seguridad, podría realizarse estos pagos mediante el servicio Paypal.

## 6.8 Sede Electrónica

Cabe resaltar la situación de la Sede electrónica, ya que se trata más bien de una Sede telemática cuyo principal objeto es la información y guía de los servicios en los que ella se presta.

A la hora de realizar una tramitación electrónicamente, la sede nos remite siempre al apartado de solicitud de documentación para descargarla, imprimirla, cumplimentarla y entregarla presencialmente, quedando limitada la tramitación electrónica.

Además, en cuanto a la realización de algún trámite o prestación de servicios vía telefónica, la Sede NO remite a ningún lugar, quedando completamente limitado este apartado o simplemente inoperable.

En cuanto a la certificación sin identificación, se guarda únicamente para encuestas de opinión y participación de la ciudadanía. Además, el apartado de certificación con identificación, reservado éste para los trámites como empadronamiento, pago de tributos, licencia de obras menores, etc., pero una vez obtenida la identificación del DNI-e o alguna certificación, procedemos a realizar dicha tramitación, y la Sede nos remite siempre al apartado de descarga de documentación y entrega presencialmente. De manera, que es casi imposible realizar algún trámite vía telemática. Con lo que podemos decir que la Sede, al igual que la página Web de ayuntamiento es una estructura de información de servicios y publicidad turística.

## 6.9 Vídeoaectas

Una iniciativa que ha tomado ayuntamiento de Alzira (Valencia) es la creación de los vídeos de las actas presentadas. Una herramienta que se sitúa en el Pleno y que pretende aprovechar otros procedimientos administrativos como la implantación de instrumentos de telepresencia, de manera que se potencie la agilidad, la seguridad y la transparencia. El ayuntamiento de Peñíscola podría aprovechar la iniciativa de Alzira e instalar esta herramienta en sus Plenos. Hasta ahora, los únicos vídeos son los que presentan los grupos políticos de los Plenos en sus respectivos perfiles de Facebook.

## 6.10 Web analizada

Tras el análisis realizado por los programas TAW y Examinator tanto en el portal web como en la Sede electrónica, se han podido recopilar una serie de errores en los que se van a proponer una recomendación técnica para su mejora de diseño.

Cuando se navega a través de la Sede electrónica, aparecen muchos documentos adjuntos relacionados con la gestión del consistorio, tales como padrón, pago de tasas e impuestos, inscripciones, etc., para facilitar esta gestión, se debe utilizar unos documentos válidos y compatibles según los Estándares Web para garantizar un amplio soporte de los mismos en la gama de navegadores existentes, tanto actuales, como futuros.

También se debería solucionar un grave problema tanto del portal web, como de la Sede, así como el portal de Transparencia, el acceso mediante enlaces. Son muchos los enlaces que aparecen en toda la web y que al acceder a ellos se nos reenvía a una página que no está disponible para el usuario o simplemente, no existe. Causando esto una desorientación al

usuario a la hora de navegar en la web o al querer realizar algún tipo de trámite requerido.

Otra media que se podría proponer para las paginas, son la utilización de algunos elementos sonoros. Por lo que deberían añadir por ejemplo una voz automática que facilitara el acceso a personas con dificultad visual. En materia de turismo, también se podría proporcionar algún tipo de música relacionada con el portal de turismo que sale enlazado en la página web del consistorio. Peñíscola goza de una enorme expansión turística y está dando el salto al nivel internacional, con lo que podría equipararse el portal de turismo al mismo nivel demandado por los usuarios y turistas.

# CAPÍTULO 7

## Conclusiones

### 7.1 Breve descripción

Desde hace años las Administraciones Públicas vienen invirtiendo en tecnología para adaptarse a las necesidades que la sociedad actual requiere, implantando sistemas que faciliten los trámites con los ciudadanos que agilicen los mismos produciendo ahorro de costes y optimización de tiempos, esto es lo que se conoce como Administración Electrónica.

El impulso y desarrollo de la Administración Electrónica enmarcada dentro de las competencias de la Secretaria de Estado de Administraciones Públicas del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.

Últimamente, se ha desarrollado significativamente la Administración Electrónica mediante de aspectos normativos, así como la creación, actualización y uso de servicios públicos accesibles telemáticamente por ciudadanos y empresas.

Con la implantación de la Administración Electrónica, se garantiza una serie de ventajas tanto para la ciudadanía como para la propia Administración:

- Administración abierta: disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, 365 días al año.
- Hace posible que la administración sea accesible de manera permanente desde cualquier lugar; nuestros hogares, desde la oficina, desde cualquier cafetería, desde cualquier parque, etc., desde cualquier punto en el que tengamos Wifi o Datos accesibles a una conexión.
- Crea una Administración eficaz que llega a los 8117 municipios españoles, rompiendo con ello, la barrera digital que separa el centro de la periferia.
- Hace posible una Administración rápida de forma que las tramitaciones se hacen en poco tiempo. Siempre dependiendo de la organización interna de la Administración.
- Se garantiza una Administración limpia y ecológica al no usar papeles ni tener que almacenarlos o archivarlos
- Fortalece la Administración segura, ya que, en su totalidad, la administración electrónica en España cumple con el esquema Nacional de Seguridad.

No obstante, todo ello tiene unas debilidades. Así, las desventajas que las Administraciones Públicas presentan con la administración telemática con las siguientes:

- Eliminación de recursos humanos que informen y asesoren a realizar las gestiones a través de Internet. Esto significa que, además de poner los trámites en Internet, es necesario que el Ayuntamiento ponga a disposición del ciudadano una oficina de atención presencial o telefónica que dé cobertura a los procesos de la Administración Electrónica.
- Desconocimiento por parte de los ciudadanos, sobre todo, de las personas de mayor edad. Para resolver este problema, las Administraciones deben fomentar actividades de formación para suprimir las barreras que dificulten la utilización de las herramientas telemáticas por parte de los ciudadanos para así garantizar su confianza.
- Complejidad en la utilización de los procesos digitales. Las Administraciones deben procurar de diseñar interfaces en los portales para facilitar el acceso a ellos y que sean comprensibles, para permitir así el fácil acceso al ciudadano a los servicios de forma sencilla.
- Necesidad de identificación electrónica para acceder a los servicios. Mediante el DNI electrónico y los certificados digitales, se facilita el acceso identificado de los usuarios. El DNI electrónico es el mecanismo más utilizado por los ciudadanos ante la Administración Electrónica, pero no todo el mundo dispone de él. Por tanto, corresponde a la Administración difundir el conocimiento y las ventajas del uso del DNI electrónico.

Inicio -> Servicios generales -> Registro Electrónico

## Registro Electrónico

Para utilizar el Registro Electrónico es necesario disponer de un DNI Electrónico u otro certificado digital reconocido incluido en la lista de Certificados admitidos. Además puede realizar una comprobación de los requisitos técnicos necesarios para realizar esta gestión.

Actualmente el Registro Electrónico se puede utilizar para realizar los siguientes trámites:

Nombre

BUSCAR

 volver  imprimir  compartir



Presencial



Telefónico



Tramitación sin certificado



Tramitación con certificado



Registro electrónico



Documentos asociados

*Figura 14: Registro Electrónico.*

*Fuente:* [https://sede.peniscola.org/portal/sede/se\\_contenedor1.jsp?seccion=s\\_ltra\\_d12\\_v1.jsp&odbusqueda=49&language=es&codResi=1&codMenuPN=3&codMenu=30&layout=se\\_contenedor1.jsp&buscadorTipoTramiteRelacion=RE&layout=se\\_contenedor1.jsp&buscadorTipoTramiteRelacion=RE](https://sede.peniscola.org/portal/sede/se_contenedor1.jsp?seccion=s_ltra_d12_v1.jsp&odbusqueda=49&language=es&codResi=1&codMenuPN=3&codMenu=30&layout=se_contenedor1.jsp&buscadorTipoTramiteRelacion=RE&layout=se_contenedor1.jsp&buscadorTipoTramiteRelacion=RE)

Los ciudadanos en sus relaciones telemáticas con la Administración pueden consultar información, realizar quejas y sugerencias, descargar y rellenar formularios, registrar documentación, firmar electrónicamente solicitudes, iniciar el trámite administrativo, conocer el estado del trámite y obtener la resolución del mismo. En el año 2013 los trámites realizados telemáticamente por los ciudadanos con la Administración han sido más del 70% del total de tramitaciones realizadas. (Gobierno de España. Portal

de Administración Electrónica. Informe desarrollo de la Administración Electrónica en la AGE.)

Como conclusión, podemos afirmar que la Administración Electrónica, como su nombre indica, busca la aplicación del uso de las TIC's en las Administraciones Públicas y en nuestro caso, en los Ayuntamientos. De esta manera, se intenta garantizar que los ciudadanos puedan utilizar los medios electrónicos para poder realizar cualquier trámite municipal.

Por ello, las dependencias del gobierno municipal de Peñíscola debe tener disponibles sus páginas web y actualizadas para garantizar un mejor servicio a la ciudadanía y evitar la burocracia que hasta ahora se ha venido dando. (Valero Torrijos, J. (2007) El régimen jurídico de la administración electrónica).

Sin embargo, a pesar de la propuesta del consistorio peñiscolano de fomentar y actualizar su portal web y su Sede electrónica, no todo funciona en óptimas condiciones. La mayor parte de los servicios que brinda la sede electrónica, termina remitiéndonos al Servicio de Atención al Ciudadano o al mismo Ayuntamiento, atrasando todavía más la tramitación de los servicios que presta.

Si bien, tampoco hay que olvidar que la sede electrónica y la web del ayuntamiento, trata más de un portal de publicidad turística que en un servicio telemático de las funciones burocráticas.

Por último, no ayuda el hecho de que el ayuntamiento esté dividido en más de 4 edificios repartidos en distintos puntos de la localidad, llegando incluso, a distancias de más de 3 kilómetros de separación entre los éstos. Ya que todo ello ralentiza la gestión de los documentos.

Es por eso que creo necesario introducir la propuesta de mejora descrita anteriormente, para así ofrecer un óptimo servicio público telemático a los ciudadanos sobre esta propuesta y la comodidad que conllevaría a partir de ahora la realización de los trámites con el Ayuntamiento.

La propuesta de mejora recogida a lo largo del TFC se llevó a cabo tras un proceso de estudio, análisis y contraste durante mi periodo de prácticas en el verano 2015 con el Ayuntamiento de Peñíscola repartidas por los distintos edificios públicos del consistorio. Debido a la gran fuerza autoritaria ejercida por el equipo de gobierno del PP y la poca autoridad por parte de los funcionarios a la hora de añadir propuestas de mejora al equipo de gobierno, me vi obligado a realizar este TFG para proponer dichas mejoras.

A lo largo del estudio fueron analizados y valorados cada uno de los trámites ofrecidos electrónicamente por el Ayuntamiento de Peñíscola. De todos ellos se recogieron aquellos trámites que serían viables optimizar.

Con esta mejora se espera una mejora fluidez de trámites y una mayor facilidad para los ciudadanos a la hora de realizar cualquier gestión administrativa.

Si bien, como he mencionado anteriormente, no ayuda el hecho de que el Ayuntamiento de Peñíscola esté dividido en cinco edificios, cada uno ubicado en una punta distinta del municipio. Además, al externalizar la gestión y administración de la Sede a una empresa tercera complica aún más la armonización de la Sede.

Esto dificulta mucho la coordinación para la tramitación de la documentación debido a que la división del Ayuntamiento ralentiza la presentación de instancias, ya que los funcionarios tienen que avisar a los demás compañeros de los distintos departamentos ubicados en los diferentes edificios según el servicio que se pide telemáticamente y estos a su vez, a la gestora que administra la Sede electrónica tanto para tramitar como para actualizar la propia Sede así como la página web. Un ejemplo de ello es, que, para pedir una simple licencia de obras menores, el procedimiento puede tardar hasta dos meses.

## BIBLIOGRAFÍA

-Ametic (2011) Proyecto de Difusión del Esquema Nacional de Seguridad (TSI-020100-2010-332). Guía de Implantación del Esquema Nacional de Seguridad. [Consulta: 20 Diciembre 2015].

- BOCM, ¿Qué es la firma electrónica? (en línea). Disponible en:  
[http://www.bocm.es/bocm/Satellite?c=BOCM\\_Generico\\_FA&cid=1142576595185&language=es&pageid=1248348110945&pagename=Boletin%2FBOCM\\_Generico\\_FA%2FBOCM\\_genericoFAQ](http://www.bocm.es/bocm/Satellite?c=BOCM_Generico_FA&cid=1142576595185&language=es&pageid=1248348110945&pagename=Boletin%2FBOCM_Generico_FA%2FBOCM_genericoFAQ) [Consulta: 20 Diciembre 2015].

-BOE, 3 Abril de 1995, núm.80, Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local (BOE-A-1985-5392). Disponible en:  
<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1985-5392> [Consulta: 28 Diciembre 2015].

-DOCV, Diario Oficial de la Comunidad Valenciana. Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas. Decreto 21/2011, de 4 de marzo, del Consell, por el que se aprueba el Estatuto de la Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica. (2011/2718) [Consulta: 28 Diciembre 2015].

-Gamero Casado, E. (2007) La Ley de Administración Electrónica.

Disponible en:

[http://documentostics.com/component/option,com\\_docman/task,doc\\_view/gid,1406/Itemid,3/](http://documentostics.com/component/option,com_docman/task,doc_view/gid,1406/Itemid,3/) [Consulta: 3 Enero 2016].

-Gobierno de España. Administración Electrónica. (En línea). Disponible

en: <http://www.red.es/redes/actuaciones/administracion-en-linea>

[Consulta: 4 Enero 2016].

-Gobierno de España. Portal de Administración Electrónica. Servicio de validación de firmas y certificados digitales (en línea). Disponible en:

<http://administracionelectronica.gob.es/ctt/verPestanaGeneral.htm?idIniciativa=valide#.U4xz3MJZrIU> [Consulta: 4 Enero 2016].

-Gobierno de España. Portal de Administración Electrónica. Informe sobre el desarrollo de la administración electrónica en la Administración General del Estado (en línea). Disponible en: [http://administracionelectronica.gob.es/pae\\_Home/pae\\_Actualidad/pae\\_Noticias/Anio2014/Mayo/Noticia-2014-05-19-informe-desarrollo-administracion-electronica.html#.U4x5V8JZrIU](http://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/pae_Actualidad/pae_Noticias/Anio2014/Mayo/Noticia-2014-05-19-informe-desarrollo-administracion-electronica.html#.U4x5V8JZrIU) [Consulta: 20 Enero 2016].

-Menéndez Gómez, E. (2008) Perfil del contratante y Licitación del contrato. Disponible en: <http://administracionpublica.com/la-nueva-%E2%80%9Cley-de-contratos-del-sector-publico%E2%80%9D-el-%E2%80%9Cperfil-de-contratante%E2%80%9D/> [Consulta: 26 Enero 2016].

-Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas (en línea). Disponible en: <http://www.minhap.gob.es/Documentacion/Publico/GabineteMinistro/Notas%20Prensa/2013/S.E.%20ADMINISTRACIONES%20PUBLICAS/15-01-13%20NP%20CS%20Administraci%C3%B3n%20Electr%C3%B3nica.pdf>  
[Consulta: 15 Febrero 2016].

-Portales Municipales. Ayuntamiento de Peñíscola. Disponible en:  
<http://www.peniscola.org/> [Consulta: 20 Maro 2016].

- Portales Municipales. Ayuntamiento de Peñíscola. Sede Electrónica.  
Disponible en:  
[https://sede.peniscola.org/portal/sede/se\\_principal1.jsp?codResi=1&language=es](https://sede.peniscola.org/portal/sede/se_principal1.jsp?codResi=1&language=es) [Consulta: 20 Marzo 2016].

-Portales Municipales. Ayuntamiento de Peñíscola. Portal de  
Transparencia. Disponible en:  
[https://sede.peniscola.org/portal/transparencia/se\\_principal1.jsp?codResi=1  
&language=es](https://sede.peniscola.org/portal/transparencia/se_principal1.jsp?codResi=1&language=es) [Consulta: 20 Marzo 2016].

-Portal TAW CTIC Centro Tecnológico <http://www.tawdis.net/>  
[Consulta: 23 Mayo 2016].

-Portal de evaluación de la accesibilidad web eXaminator.  
<http://examinator.ws/> [Consulta: 25 Mayo 2016].





