



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y
DIRECCIÓN DE EMPRESAS. UPV

UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE VALÈNCIA

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

ANÁLISIS Y PROPUESTA DE MEJORA DEL PORTAL WEB DEL AYUNTAMIENTO DE XERACO

GRADO EN GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

TRABAJO FINAL DE GRADO

Realizado por Mariano Vázquez Álvarez
Tutor, Miguel Carlos Muñoz Feliu

Valencia, septiembre de 2016

Índice de contenidos

CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN	10
1.1 Resumen	10
1.2 Objeto	11
1.3 Objetivos	11
1.4 Metodología	12
1.4.1 Recopilación de información de interés	12
1.4.2 Análisis del portal web, métodos de indicadores	12
1.4.3 Diagnóstico y definición de estrategias	14
1.4.4 Gestión de proyectos	15
1.4.5 Metodologías complementarias	15
1.4.6 Redacción de la bibliografía	16
1.5 Justificación de asignaturas relacionadas	16
 CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO Y LEGISLACIÓN APLICABLE	 20
2.1 La Administración Electrónica	20
2.1.1 La sociedad de la información	20
2.1.2 Diferencia entre eGobierno, eDemocracia y eAdministración	21
2.1.3 Concepto de la Administración Electrónica según distintos puntos de vista	21
2.1.4 Partes de la Administración Electrónica	23
2.1.5 Elementos que conforman la Administración Electrónica	25
2.2 Ventajas y desventajas del desarrollo de la Administración Electrónica	31
2.3 Transparencia	37
2.3.1 Concepto de transparencia	37
2.3.2 Acceso a la información pública; Gobierno 2.0 y Open Government; y por último Open Data	39
2.3.3 Consejo de Transparencia y Buen Gobierno, y Consell de Transparència	41
2.4 Legislación, administración electrónica	44
2.4.1 Estado Español	44
2.4.2 Comunidad Valenciana	47
2.4.3 Reglamento de Xeraco	47
 CAPÍTULO 3: CONTEXTO, MUNICIPIO DE XERACO	 48
3.1 Introducción al municipio	48
3.1.1 Localización y territorio	48
3.1.2 La historia	49
3.1.3 La población	50
3.1.4 El turismo	52
3.1.5 La economía	54
3.1.6 La situación política	57

3.2 El ayuntamiento de Xeraco	59
3.2.1 Introducción	60
3.2.2 Competencias y servicios mínimos municipales	64
3.2.3 Organización y funciones	65
3.2.4 Transparencia en el ayuntamiento	66
3.2.5 El presupuesto y los sucesos económicos más relevantes	67
CAPÍTULO 4: ANÁLISIS DEL PORTAL WEB DE XERACO	70
4.1 Análisis del portal web	70
4.1.1 Primera fase	72
1. Aspectos formales: Mención de Responsabilidad y datos de Contacto	72
2. Funcionalidad: navegación y usabilidad	75
3. El ayuntamiento	79
4. La ciudad o municipio	85
5. Información para los ciudadanos: Residentes	86
6. Información turística y de ocio: no residentes	93
7. Información sobre empresas	98
8. Servicios públicos electrónicos de participación ciudadana	99
4.1.2 Segunda fase	101
9. Gestión on-line: Servicios Públicos electrónicos (e-Administración)	101
4.1.3 Transparencia de la corporación	108
1. ¿Quiénes son los representantes políticos?	108
2. ¿Cómo se gestionan los recursos colectivos?	109
4.1.4 Información para la participación.	113
4. ¿Qué información proporcionan sobre el municipio y la gestión de recursos colectivos?	113
4.1.6 Señalización de Indicadores con necesidad o posibilidad de mejora	114
4.1.7 Resultados de los indicadores.	116
4.2 Análisis DAFO	117
4.2.1 Alcance del análisis DAFO	117
4.2.2 Matriz DAFO	117
4.2.3 Desarrollo del análisis DAFO	118
4.3 Conclusiones de los análisis realizados	121
CAPÍTULO 5: PROPUESTA DE MEJORA DEL PORTAL WEB	123
5.1 Recopilación de elementos a mejorar	123
5.2 Proyecto de propuestas para la mejora del portal web municipal	126
5.2.1 Justificación y decisión de la intervención.	126
5.2.2 Alcance	126
5.2.2.1 Misión del proyecto	126
5.2.2.2 Objetivo general y específicos del proyecto	127
5.2.2.3 Restricción que condiciona el proyecto	127
5.2.2.4 Requisitos que debe cumplir del proyecto	127
5.2.2.5 Productos entregables	128
5.2.2.6 Límites del proyecto (qué haremos y qué no haremos)	129
5.2.2.7 Criterios de éxito del proyecto	129
5.2.3 Estructura de desglose del trabajo y diccionario	130

5.2.3.1 Estructura de desglose del trabajo	130
5.2.3.2 Diccionario	131
5.2.4 Asignación de tareas	133
5.2.5. Plazos	134
5.2.5.1 Secuenciación de actividades	134
5.2.5.2 Duración estimada de las tareas	136
5.2.5.3 Tiempo del proyecto	136
5.2.6. Gestión de costes y financiación:	138
5.2.6.1 Presupuesto de gastos:	138
5.2.6.2 Financiación del proyecto:	139
CONCLUSIONES	141
Conclusiones sobre la administración electrónica.	141
Conclusiones sobre el municipio de Xeraco.	142
Conclusiones sobre la propuesta de mejora del portal web.	142
Experiencias y valoraciones personales.	143
BIBLIOGRAFÍA	144
ANEXOS	153
Anexo 1. Terminología.	153
Anexo 2. Tablas de indicadores, Marta Pagán Martínez.	155
Anexo 3. Tabla de indicadores, InfoParticipa.	160
Anexo 4. Test TAW.	173
Anexo 5. Documentos de Infaplic.	175
Anexo 6. Pliego de contratación para la creación de la web del ayuntamiento de Chauen.	176
Anexo 7. Tablas del Instituto Nacional de Estadística.	177
Anexo 8. Anuncio de licitación.	178

Índice de figuras

Figura 1 Elementos básicos de la Administración Electrónica	25
Figura 2 Componentes del documento electrónico.....	26
Figura 3 Esquema Nacional de Interoperabilidad	30
Figura 4 Portal de Transparencia del Gobierno de España	38
Figura 5 Portal de la Transparencia del Gobierno de España, acceso a la información pública .	39
Figura 6 Iniciativas ciudadanas ante el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno	42
Figura 7 Reclamaciones ante el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno	42
Figura 8 Página web oficial del Consell de Transparència	43
Figura 9 Mapa de la comarca de la Safor	48
Figura 10 Pirámide de población por sexo y edad, Xeraco	50
Figura 11 Gráfico de la evolución de población del 2003 al 2015 en Xeraco	51
Figura 12 Imagen aérea de la costa de Xeraco	52
Figura 13 Gráfico del número de viviendas del municipio, según sean vivienda principal, secundario o se encuentre vacías	53
Figura 14 Gráfico de empresas activas del municipio de Xeraco.....	54
Figura 15 Gráfico de empleo en Xeraco 1	55
Figura 16 Gráfico de empleo en Xeraco 2	56
Figura 17 Gráfico de empleo en Xeraco 3	56
Figura 18 Gráfico de empleo en Xeraco 4	56
Figura 19 Gráfico del resultado de las elecciones municipales de Xeraco en el año 2015Gráfico del resultado de las elecciones municipales de Xeraco en el año 2015	58
Figura 20 Gráfico de la división territorial del Estado/Administraciones Públicas territoriales .	61
Figura 21 Guía explicativa del presupuesto municipal.....	68
Figura 23 Indicador 1, primera fase	72
Figura 24 Indicador 1, primera fase	72
Figura 25 Indicador 2, primera fase	73
Figura 26 Indicador 2, primera fase	73
Figura 27 Indicador 3, primera fase	73
Figura 28 Indicador 6, primera fase	75
Figura 29 Indicador 7, primera fase	75
Figura 30 Indicador 8, primera fase	76
Figura 31 Indicador 13, primera fase. Test TAW, Nivel de análisis A.....	77
Figura 32 Indicador 13, primera fase. Test TAW, Nivel de análisis AA.....	77
Figura 33 Indicador 13, primera fase. Test TAW, Nivel de análisis AAA	77
Figura 34 Indicador 15, primera fase	78
Figura 35 Indicador 16, primera fase	78
Figura 36 Indicador 17, primera fase	79
Figura 37 Indicador 17, primera fase	79
Figura 38 Indicador 18, primera fase	79
Figura 39 Indicador 19, primera fase	80
Figura 40 Indicador 20, primera fase	81
Figura 41 Indicador 20, primera fase	81
Figura 42 Indicador 20, primera fase	81

Figura 43 Indicador 21, primera fase	82
Figura 44 Indicador 22, primera fase	83
Figura 45 Indicador 22, primera fase	83
Figura 46 Indicador 23, primera fase	84
Figura 47 Indicador 25, primera fase	84
Figura 48 Indicador 26, primera fase	85
Figura 49 Indicador 27, primera fase	85
Figura 50 Indicador 30, primera fase	86
Figura 51 Indicador 31, primera fase	86
Figura 52 Indicador 32, primera fase	87
Figura 53 Indicador 33, primera fase	87
Figura 54 Indicador 34, primera fase	88
Figura 55 Indicador 34, primera fase	88
Figura 56 Indicador 35, primera fase	89
Figura 57 Indicador 35, primera fase	89
Figura 58 Indicador 36, primera fase	89
Figura 59 Indicador 37, primera fase	90
Figura 60 Indicador 38, primera fase	91
Figura 61 Indicador 38, primera fase	91
Figura 62 Indicador 41, primera fase	93
Figura 63 Indicador 44, primera fase	94
Figura 64 Indicador 44, primera fase	94
Figura 65 Indicador 45, primera fase	95
Figura 66 Indicador 46, primera fase	96
Figura 67 Indicador 46, primera fase	96
Figura 68 Indicador 47, primera fase	97
Figura 69 Indicador 48, primera fase	98
Figura 70 Indicador 51, primera fase	99
Figura 71 Indicador 51, primera fase	99
Figura 72 Indicador 51, primera fase	99
Figura 73 Indicador 53, primera fase	100
Figura 74 Indicador 53, primera fase	100
Figura 75 Indicador 56, segunda fase.....	101
Figura 76 Indicador 57, segunda fase.....	101
Figura 77 Indicador 61, segunda fase.....	102
Figura 78 Indicador 61, segunda fase.....	102
Figura 79 Indicador 64, segunda fase.....	103
Figura 80 Indicador 67, segunda fase.....	104
Figura 81 Indicador 68, segunda fase.....	104
Figura 82 Indicador 69, segunda fase.....	105
Figura 83 Indicador 72, segunda fase.....	106
Figura 84 Indicador 72, segunda fase.....	106
Figura 85 Indicador 72, segunda fase.....	106
Figura 86 Indicador 73, segunda fase.....	107
Figura 87 Indicador 7, transparencia de la corporación	108
Figura 89 Indicador 23, transparencia de la corporación	109
Figura 90 Indicador 24, transparencia de la corporación	110

Figura 91 Indicador 25, transparencia de la corporación	110
Figura 92 Indicador 35, transparencia de la corporación	112
Figura 93 Indicador 37, transparencia de la corporación	112
Figura 94 Gráfico del resultado de los indicadores.....	116
Figura 95 Gráfico de los elementos mejorables, por prioridad	125
Figura 96 Estructura de desglose del trabajo.....	130
Figura 97 Diagrama de precedencias	135
Figura 98 Diagrama de Gantt en Microsoft Project	136

Índice de tablas

Tabla 1 Resumen del concepto Administración electrónica, según puntos de vista.....	23
Tabla 2 Resumen de las ventajas y desventajas del desarrollo de la Administración Electrónica en las Administraciones Públicas	35
Tabla 3 potencial turístico de Xeraco.....	53
Tabla 4 Indicadores de empleo de los ciudadanos de Xeraco	55
Tabla 5 Gobiernos existentes en Xeraco desde el año 2007 al 2015.....	57
Tabla 6 Distribución actual del Pleno de Xeraco.....	58
Tabla 7 Presupuestos del Ayuntamiento de Xeraco año 2016, por capitulos	68
Tabla 8 Presupuestos del Ayuntamiento de Xeraco año 2016, ingresos y gastos más importantes.....	69
Tabla 10 Matriz DAFO, análisis interno.....	117
Tabla 11 Matriz DAFO, análisis externo	118
Tabla 12 Elementos de mejora.....	123
Tabla 13 Asignación de tareas.....	133
Tabla 14 Duración estimada de las tareas del proyecto	136
Tabla 15 Tabla de inicio y fin de las tareas expresada en días laborables.....	137
Tabla 16 Presupuesto de gastos.....	138

SIGLAS

AGE: Administración General del Estado.

CE: Constitución Española.

CTBG: Consejo de Transparencia y Buen Gobierno.

e-A: Administración Electrónica.

e-D: eDemocracia.

e-G: eGobierno.

ENI: Esquema Nacional de Interoperabilidad.

ENS: Esquema Nacional de Seguridad.

ENS: Esquema Nacional de Seguridad.

GAP: Gestión y Administración Pública.

HTML: Hyper Text Markup Language o lenguaje de marcas de hipertexto.

INE: Instituto Nacional de Estadística.

INTEF: Instituto Nacional de Tecnologías Educativas y Formación del Profesorado.

IPC: índice de precios al consumidor.

IVE: Instituto Valenciano de Estadística.

LAECSP: Ley de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.

LOPD: Ley Orgánica de Protección de Datos.

LPCCP: Laboratorio de Periodismo y Comunicación para la Ciudadanía Plural.

LRBRL: Ley Reguladora de las Bases del Régimen Local

OPPM: Proyecto Portales Municipales.

PAM: Plan de Actuación Municipal.

PG: Plan de Gobierno.

S.M.A.R.T: Specific, Measurable, Achievable, Result-oriented, Time-limited (Específico, Medible, Alcanzable, Realista y acotado en el Tiempo).

SEPE: Servicio Público de Empleo Estatal.

TFG: Trabajo Final de Grado.

TICs: Tecnologías de la información y comunicación.

UPV: Universidad Politécnica de Valencia.

Capítulo 1: Introducción

En este capítulo 1 de introducción nos encontraremos con el resumen del trabajo, con el objeto y los objetivos del mismo, con la forma de proceder o metodología y por último con la relación de las asignaturas que me han ayudado a realizarlo.

1.1 Resumen

En el presente Trabajo de Fin de Grado se realizará un recorrido desde la teoría sobre la Administración Electrónica, pasando por el contexto del municipio de Xeraco, analizando su portal web y el Ayuntamiento, para terminar con unas propuestas de mejora del portal y las conclusiones, tanto a nivel del portal web como de las experiencias surgidas a lo largo del presente trabajo.

Hay que entender que el portal web de cualquier ayuntamiento es una de las herramientas que sin duda facilitan la comunicación entre las distintas administraciones y sus administrados, algo fundamental a la hora de poder prestarnos todo tipo de servicios que, al fin y al cabo, es el objetivo de las administraciones públicas.

Como alumno del Grado en Gestión y Administración Pública, veo importante trabajar para la mejora de nuestras administraciones y creo muy conveniente el desarrollo de este tipo de trabajos que, sin duda, espero seguir haciendo a lo largo de mi vida profesional.

Centrándonos en el actual trabajo y para su desarrollo, seguiremos una serie de pasos que se estructuran en cinco capítulos y las conclusiones finales.

En el primero de ellos, encontraremos el objeto, objetivos, la metodología que se seguirán a lo largo del trabajo y que lo consolidan, por otra parte, también encontraremos la justificación de las asignaturas que como estudiante he cursado y las cuales me capacitan para el desarrollo del mismo.

En el segundo capítulo, encontramos la teoría y la legislación, estas nos habilitan para el desarrollo de los capítulos que le seguirán.

La teoría contenida en este trabajo intenta exponer de una forma resumida, ya que no es el asunto principal del mismo, los conceptos básicos y los elementos sobre la administración electrónica, las ventajas e inconvenientes que distintos autores encuentran para su desarrollo en el ámbito de las administraciones públicas, y por último, también se hablará de la transparencia, siendo esta muy importante en la actualidad.

La legislación, por su parte, es de vital importancia, ya que las administraciones, y en nuestro caso, el ayuntamiento de Xeraco, han de cumplir de forma estricta, en este caso nos centramos en la legislación relacionada con la administración electrónica, dando un repaso a los distintos niveles legislativos sobre el asunto, desde el nivel del Estado Español, hasta el reglamento del ayuntamiento en esta materia.

En el tercer capítulo, nos situaremos en el entorno, viendo en primera instancia las características contextuales de Xeraco, con el fin de entender sus peculiaridades y las

necesidades que puedan tener sus ciudadanos, y posteriormente describiendo su ayuntamiento. Sin entender el contexto no podríamos dar propuestas de mejora que lo beneficien.

El cuarto capítulo desarrolla las bases necesarias para ver la situación en la que se encuentra el portal municipal y el ayuntamiento en relación con la Administración Electrónica, y que permitirá proponer las mejoras del mismo, siendo este uno de los principales intereses del trabajo.

El cuarto capítulo se fragmenta en dos partes:

- Análisis del portal web municipal, utilizando metodologías de indicadores.
- Análisis DAFO del ayuntamiento en relación con la Administración Electrónica.

En el quinto y último capítulo, se enumeran los distintos elementos del portal que pueden ser mejorados, y se realizara una simulación de proyecto con propuestas de mejora, teniendo en cuenta todo lo desarrollado en los capítulos anteriores y la viabilidad de la propuesta.

Por último, se darán unas series de conclusiones y reflexiones tanto a nivel de resultados del Trabajo Final de Grado, como a nivel personal en el desarrollo del mismo.

1.2 Objeto

El objeto del presente trabajo es analizar el contexto del municipio de Xeraco y el portal web del ayuntamiento de Xeraco, con la perspectiva de intentar mejorar este último.

Siendo este un tema que se adapta perfectamente a la actualidad y a las competencias que se adquieren a lo largo del Grado en Gestión y Administración Pública impartido en la Universidad Politécnica de Valencia.

1.3 Objetivos

El objetivo principal del TFG es el de poner en práctica los conocimientos y aptitudes desarrollados durante los estudios de GAP con el fin de realizar una mejora de un portal web municipal, en este caso el del ayuntamiento de Xeraco, para que los ciudadanos y empresas puedan acceder a una atención y Servicios Públicos de calidad.

Para llegar al objetivo anteriormente planteado se tendrán que conseguir una serie de objetivos específicos, siendo estos los siguientes:

- Estudio de la Administración Electrónica, centrándose en su aplicación en las Administraciones Públicas.
- Análisis del contexto municipal, tanto de su territorio y población como de su ayuntamiento.
- Análisis en profundidad del portal web municipal actual, búsqueda de sus deficiencias.
- Propuesta de mejora del portal web municipal.

1.4 Metodología

En esta sección se repasará la teoría de las metodologías que se utilizarán a lo largo del trabajo, siendo estas fundamentales para la realización de un trabajo de Final de Grado.

1.4.1 Recopilación de información de interés

Para recopilar la información de interés, se realizará un estudio de algunas obras relacionadas con la administración electrónica con el fin de extraer de ellas información útil para la realización del trabajo.

Se revisará bibliografía, lo más actualizada posible, sobre el municipio de Xeraco, para hacernos una idea del entorno en el que nos encontramos.

Por último, para la realización de los puntos de análisis y propuesta de mejora del portal web, se usarán como guía, trabajos académicos publicados que tengan relación con el tema, y toda aquella documentación que posea información sobre análisis y creación de webs municipales.

1.4.2 Análisis del portal web, métodos de indicadores

Metodología de análisis por indicadores 1:

El primer método de análisis por indicadores que utilizaremos en el presente trabajo es un método desarrollado por Gregorio Moya Martínez, profesor del Departamento de Información y Documentación de la Facultad de Comunicación y Documentación de la Universidad de Murcia y utilizado por Marta Pagán Martínez en su Tesis Doctoral titulada: *Análisis y Evaluación de las Webs Municipales de la Provincia de Albacete*, expuesta en el año 2013 en la misma Facultad.

Bases teóricas del método (Pagán Martínez, M., 2013):

El método se basa en 74 indicadores agrupados en 9 grupos diferenciados, que pretenden recoger prácticamente toda la información que pueden tener las webs municipales, en resumen, es una metodología muy completa que permite ver de manera detallada el nivel de exigencia que se han tomado en la construcción y adaptación de la web municipal.

Los grupos se separan en dos, siendo los 8 primeros (Fase 1) los que engloban el contenido web de carácter informativo y dejando al 9 grupo (Fase 2) para el contenido que se refiere a la tramitación *on-line* de los servicios y que corresponde a la Sede Electrónica.

Los grupos son los siguientes:

1. Aspectos Formales
2. Funcionalidad
3. El ayuntamiento
4. La ciudad o municipio
5. Información para los ciudadanos
6. Información turística y de ocio
7. Información sobre las empresas

8. Servicios de participación ciudadana
9. Gestiones on-line (e-Administración)

Estos grupos son distintas áreas de interés, al analizarlas en la web municipal, nos darán una percepción del desarrollo que cada una de ellas tiene, y con ello, conseguiremos ser conscientes de las deficiencias que cada una posee.

Para ver los indicadores y la explicación de los mismos ver Anexo 2 del presente trabajo.

Metodología de análisis por indicadores 2:

El segundo método de análisis por indicadores que utilizaremos es un método desarrollado por el Laboratorio de Periodismo y Comunicación para la Ciudadanía Plural (LPCCP) de la Universitat Autònoma de Barcelona recogido en la *Guía para evaluar las webs de los Ayuntamientos y los Consejos Comarcales*.

En las bases teóricas del método, el formulario se estructura en 52 indicadores en forma de pregunta, y organizados en dos grandes grupos centrados en la información que ofrece las webs de los Ayuntamientos sobre la corporación, y sobre la participación ciudadana (Mapa Infoparticipa, 2016):

1. Transparencia de la Corporación

- 1.1. ¿Quiénes son los representantes políticos?
- 1.2. ¿Cómo gestionan los recursos colectivos?
- 1.3. ¿Cómo se gestionan los recursos económicos: presupuestos, salarios, contrataciones, subvenciones...?

2. Información para la Participación

- 2.1. ¿Qué información proporcionan sobre el municipio y la gestión de los recursos colectivos?
- 2.2. ¿Qué herramientas se ofrecen para la participación ciudadana?

Se puntúa de forma positiva un indicador si en la página web se encuentra la información correspondiente a la pregunta en cuestión, o bien, si se trata de herramientas de participación, en el caso de que correspondan con la utilidad que se establece. Estas informaciones o herramientas deberían ser fácilmente accesibles para personas no expertas a ser posible en un máximo de 3 clics, lo que no siempre sucede. Para evaluar cada indicador de forma positiva o negativa nos basamos en una serie de criterios. Se distinguen 3 tipos de criterios de validación:

- a) Información, temática y contenido: ¿qué debe aparecer en la web para que el indicador se valide positivamente? ¿Está actualizada la información? Si no aparece, o no está actualizada, no se marca positivamente el indicador. Se entiende como información actualizada que sea del año en curso y por ejemplo en el caso de las Actas de Plenos se valida con un retraso de máximo 3. En las informaciones de contratación, los datos pueden ser del último ejercicio fiscal.
- b) Ubicación o espacio de la web donde debe aparecer: se tiene en cuenta para valorar si la información está correctamente situada y fácilmente localizable, y por tanto, para validar positivamente el indicador. También es importante tenerlo en cuenta para

asesorar a los responsables de los ayuntamientos no sólo sobre la información que deben ubicar, sino también sobre cómo debe estar esta información para que resulte fácilmente accesible a la ciudadanía.

- c) Recomendaciones y/o observaciones relacionadas con la calidad de la información: situación en la web, presentación y otros aspectos para mejorar la información de los portales web y por tanto aclarar la validación de los indicadores. También son útiles para asesorar a los responsables de los ayuntamientos.

Para ver los indicadores y la explicación de los mismos ver Anexo 3 del presente trabajo.

1.4.3 Diagnóstico y definición de estrategias

En el punto 4.2. se ha llevado a cabo un análisis DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades). Este análisis es una herramienta que nos permite comprender la situación actual de la organización y su entorno, para así poder decidir y mejorarla. Podemos decir, por tanto, que persigue ofrecer el diagnóstico de la situación de una organización, en un momento temporal concreto (Gil Zafra, 2001; Ministerio de Transporte, 2005).

El método de análisis DAFO consiste en analizar el contexto competitivo desde dos vertientes o entornos, el externo y el interno (Ministerio de Fomento, 2005):

Externo:

- **Amenazas:** Se define como toda fuerza del entorno que puede impedir la implantación de una estrategia, o bien reducir su efectividad, o incrementar los riesgos de la misma, o los recursos que se requieren para su implantación, o bien reducir los ingresos esperados o su rentabilidad.
- **Oportunidades:** Es todo aquello que pueda suponer una ventaja competitiva para la organización, o bien representar una posibilidad para mejorar la rentabilidad de la misma o aumentar la cifra de sus negocios.

Interno:

- **Fortalezas:** También llamadas puntos fuertes: son capacidades, recursos, posiciones alcanzadas y, consecuentemente, ventajas competitivas que deben y pueden servir para explotar oportunidades.
- **Debilidades:** Son aspectos que limitan o reducen la capacidad de desarrollo efectivo de la estrategia de la organización, constituyen una amenaza para la organización y deben, por tanto, ser controladas y superadas.

1.4.4 Gestión de proyectos

Para la realización de la propuesta de mejora se ha optado por seguir la metodología expuesta por la profesora Andrea Conchado Peiró en la asignatura de Gestión de proyectos en el Sector Público impartida en el grado GAP de la UPV.

En este trabajo se desarrollará, el alcance; la estructura de desglose de trabajo y diccionario; la asignación de tareas, la concreción de los plazos; y por último, la gestión de financiación y costes de la propuesta de mejora, siendo estas, cinco de las áreas que incorpora la metodología.

1. Alcance, el alcance se compone de los siguientes elementos:
 - Misión del proyecto (define de forma amplia y general lo que se pretende conseguir gracias al proyecto)
 - Objetivo general (equivale a la misión del proyecto) y específicos del proyecto (tienen que ser SMART).
 - Restricción que condiciona el proyecto (limitaciones en las opciones para el desarrollo del proyecto).
 - Requisitos que debe cumplir del proyecto (son condiciones o especificaciones detalladas que debe cumplir el producto, servicio que está previsto generar como resultado del proyecto).
 - Productos entregables (resultado del trabajo que estamos desarrollando).
 - Límites del proyecto (qué haremos y qué no haremos).
 - Criterios de éxito del proyecto (establecen referencias para determinar si el desarrollo del proyecto ha permitido alcanzar los objetivos definidos al inicio).
2. Estructura de desglose del trabajo y diccionario.
 - Estructura de desglose del trabajo (esquema del trabajo a realizar, para desglosarlo en elementos más manejables y fáciles de definir).
 - Diccionario (es una descripción detallada de cada uno de los paquetes de trabajo).
3. Asignación de tareas (es la relación entre las personas y las tareas a realizar).
4. Plazos.
 - Secuenciación de actividades (identificación del orden en que debe realizarse las actividades).
 - Duración estimada de las tareas (definir aproximadamente cuantos días, semanas o meses serán necesarios para realizar cada actividad).
 - Tiempo del proyecto (planificar las fechas en que debe realizarse cada actividad, así como el proyecto en conjunto)
5. Gestión de financiación y costes.
 - Presupuesto de gastos
 - Financiación del proyecto

1.4.5 Metodologías complementarias

En este apartado se incorporarán las metodologías que complementan a las metodologías citadas anteriormente, entendiendo que las anteriores son de mayor alcance y de mayor importancia:

1. Test TAW (Test de Accesibilidad Web):

TAW es una familia de herramienta para el análisis de la accesibilidad de sitios web, alcanzando de una forma integral y global a todos los elementos y páginas que lo componen. Esta familia la componen diversas herramientas, desde los más conocidos analizadores de páginas a los sistemas de monitorización o una herramienta para la realización de observatorios. El nexo común a todos son los motores de análisis, que han ido creciendo en funcionalidades desde el de accesibilidad a los de calidad web, SEO o movilidad. (TAW, 2016)

El objetivo 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.

Para ver más información ver el Anexo 4.

2. Estimación por analogía:

La estimación por analogía es una técnica que se utiliza en las fases iniciales del proyecto. (LaSalle, Universitat Ramonn Lull, 2013)

Estimar la duración por analogía significa utilizar la duración real de una actividad similar realizada anteriormente como base para la estimación de la duración de una actividad futura. Frecuentemente, se usa para estimar la duración del proyecto cuando hay una cantidad limitada de información detallada sobre el proyecto.

La estimación de la duración por analogía es más fiable cuando las actividades previas son similares de hecho y no sólo en apariencia, y los miembros del equipo del proyecto que preparan las estimaciones tienen la experiencia necesaria.

1.4.6 Redacción de la bibliografía

Para la citación bibliográfica del presente trabajo se ha utilizado el estilo Universidad de Chicago.

El Manual de estilo de Chicago propone dos maneras de citar las fuentes consultadas en la elaboración de un trabajo académico (UPV, 2016):

La primera, es con notas al pie de página y, si se considera necesario, una bibliografía al final del documento. Es el estilo preferido en las artes, la historia y la literatura.

La segunda, en cambio, presenta la información completa sobre las obras consultadas en un listado de bibliografía, usualmente llamada “Referencias” o “Fuentes consultadas”, al final del documento. La mención de las obras a lo largo del texto es la de autor-año (entre paréntesis el apellido del autor y el año de publicación de la obra, y el número de página si es necesario), y es el estilo recomendado para las ciencias naturales y las ciencias sociales.

1.5 Justificación de asignaturas relacionadas

A lo largo del Grado de Administración y Gestión Pública, se han adquirido multitud de conocimientos y aptitudes, mucho de los cuales se utilizarán para el desarrollo del actual Trabajo Fin de Grado (TFG).

Algunas de las aptitudes y conocimientos adquiridos y que serán de utilidad son: realización de búsqueda de información valiosa, estructuración y citación de la información; la utilización de metodologías de análisis; interpretación de la legislación; conocimientos específicos sobre el funcionamiento de los organismos y en materia de administración electrónica.

A continuación, veremos algunas de las asignaturas que han podido ser de utilidad para llevar a término el trabajo que hoy nos compete:

Derecho Administrativo:

Esta asignatura te proporciona habilidades y conocimientos para el manejo de fuentes jurídicas, desde normativas europeas hasta reglamentos locales, algo de vital importancia para el futuro que puede desempeñar un graduado en Gestión y Administración Pública.

Con respecto a los conocimientos que se han visto a lo largo de los cursos, se ha tratado el Derecho Administrativo general y dentro de él, los procedimientos administrativos en España, las distintas instituciones (su funcionamiento y sus diferentes relaciones con los ciudadanos), y los diferentes preceptos legales en los cuales quedan reflejados.

En cuanto al desarrollo del TFG, esta asignatura ha sido de mucha importancia. El portal web viene marcado tanto por la Administración Local a la que pertenece (institución), como a las normas legales que le sean de aplicación, por ello es importante conocerlas y saber manejarlas.

Derecho constitucional:

En ella se ha profundizado en gran medida en la que sea posiblemente la norma de mayor importancia en el Estado Español, la Constitución Española, de ella parten todas las demás y recoge las bases para un Estado de derecho: libertades, obligaciones y derechos, son algunos de los ítems fundamentales para cualquier sociedad democrática y que quedan reflejados en esta norma.

En el actual TFG, también planta las bases de trabajo, resaltando, por ejemplo: el *TÍTULO VIII De la organización territorial del Estado* y en concreto su *CAPÍTULO II DE LA ADMINISTRACIÓN LOCAL*, que nos permite situarnos tanto a nivel institucional como legal.

Información y documentación administrativa:

Para realizar correctamente un trabajo como el actual, es necesario tener en cuenta la gestión de los documentos que poseemos, y la búsqueda y la recuperación de las que aún no.

Los conocimientos y prácticas que hemos adquirido y realizado en la asignatura, nos permitirán conseguir ese fin de un modo más eficiente, utilizando herramientas destinadas a la gestión de información y a la búsqueda de la misma, a su vez, también nos brinda las técnicas y conocimientos para identificar información útil y de fuentes que sean fiables.

Para el desarrollo del trabajo se ha tenido que gestionar la información de distintas fuentes y temas, estructurándola y tratándola de una forma adecuada.

Teoría de las organizaciones para la administración pública:

Los contenidos adquiridos en esta asignatura han sido relevantes para el desarrollo del trabajo, dándome unas bases muy sólidas de la estructura, organización, funcionamiento, cultura y de las relaciones interadministrativas de las administraciones públicas, tanto de España como de Europa.

También se han tratado muchos otros conceptos, relacionados tanto con organizaciones públicas como privadas, pero sin duda, lo más importante, y que se encuentra directamente relacionado con mi trabajo, son las bases sobre la e-Administración y las nuevas formas de organizar las instituciones en la era de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs), llegando incluso a utilizar el libro de la asignatura, titulado: *Teoría de las organizaciones para la administración pública*, de la editorial *Universitat Politècnica de València*, como referencia teórica para el actual trabajo.

Aspectos prácticos de la contratación pública:

Esta asignatura nos proporciona formación sobre las clases de contratos que puede tener una Administración Pública con las empresas privadas y su forma de llevarlos a término.

Al indagar en el proceso de contratación, la asignatura, también proporciona una visión del procedimiento que ha de seguir toda Administración Pública para la contratación de servicios, llevando este procedimiento, al cumplimiento de la legalidad y transparencia que actualmente se exigen, tanto por los ciudadanos como por las empresas.

El conocimiento adquirido ha sido de utilidad para concretar el procedimiento que se ha realizado en la propuesta del punto 5.2 del actual trabajo.

Gestión presupuestaria y contabilidad pública:

Con estas dos asignaturas adquirimos conocimientos para el entendimiento de las cuentas públicas, algo que ha servido esencialmente para comprender la situación en la que se encuentra económicamente el ayuntamiento de Xeraco y con ello adaptar la propuesta para que sea lo más viable posible.

Gestión de la información y Técnicas y métodos de gestión pública

En estas asignaturas se han adquirido multitud de conocimientos, desde teorías más clásicas de planificación, gestión y control hasta las más recientes.

En el trabajo sobre todo ha sido de utilidad los conocimientos que se aplican en la administración con el uso de las nuevas tecnologías y que van encaminadas a la e-administración.

Informática aplicada:

Aunque si bien es verdad que en muchas otras asignaturas hemos ido utilizando herramientas informáticas, quizás esta, ha sido la que más base nos ha proporcionado para su uso.

En ella además de ver la historia y funcionamiento de los componentes tecnológicos hemos utilizado una serie de herramientas que han sido de gran utilidad para el presente trabajo, como las herramientas de *microsoft office*, siendo estas unas de las herramientas más utilizadas tanto a nivel estudiantil como a nivel laboral.

Gestión de calidad:

En esta asignatura hemos adquirido conocimientos relacionadas con la calidad de los servicios que se prestan, y con la satisfacción de los usuarios que adquieren estos servicios.

Ha sido una asignatura muy útil para valorar algunos aspectos del portal web, siendo la calidad cada vez más relevante para las Administraciones Públicas y más demandada por los ciudadanos.

En la asignatura hemos podido llegar a analizar aspectos que deberían tener las Instituciones Públicas en sus portales web, como la Carta de Servicios o los Buzones de sugerencias o reclamaciones.

Gestión de proyectos

La asignatura consistía en planificar y desarrollar un proyecto teórico desde el principio hasta su fin, para ello se siguieron una serie de pautas metodológicas. Estas pautas se han seguido para realizar el proyecto de propuestas para la mejora del portal web municipal (punto 5.2) tal y como hemos nombrado en la metodología del trabajo.

Capítulo 2: Marco teórico y Legislación aplicable

En el actual capítulo se intenta dar una visión simplista de lo que es la Administración Electrónica, porque el tema del trabajo así lo requiere, pero se desarrollara sabiendo que el objeto del trabajo no es profundizar sobre este tema, sino más bien, se entenderá como facilitador para la comprensión y proporcionará una base teórica para el desarrollo del mismo.

El actual capítulo se desarrollará mediante cuatro apartados, en el primero se comentará los conceptos asociados con la Administración Electrónica, en segundo lugar, veremos las ventajas y desventajas que tiene el desarrollo de la misma, en tercer lugar, se verá todo lo relativo a la transparencia en la Administraciones Públicas y por último veremos la legislación que actualmente rige el desarrollo de la Administración Electrónica en España.

2.1 La Administración Electrónica

Para hablar de administración electrónica, primero hay que entender que el objeto de nuestro trabajo, el portal web municipal, consta de dos partes, la primera es una página web pública o dirección electrónica (a partir de este momento y en adelante podrá salir como: “web convencional”) como se suele identificar en los preceptos legales (la administración no tiene responsabilidad directa de sus contenidos, por falta de veracidad, integridad o actualización), que tiene un carácter sobre todo informativo; y la segunda, su Sede Electrónica, siendo esta última, sobre todo para operar y relacionarse con la administración tanto por parte de las empresas como por los ciudadanos. La Administración Electrónica está pensada sobre todo para la Sede Electrónica de los portales webs.

2.1.1 La sociedad de la información

Definición de sociedad de la información:

La sociedad de la información describe una sociedad en la que un grado significativo de actividad se centra en la creación, distribución, utilización y reutilización de la información. Esta actividad se lleva a cabo mediante lo que se conocen como tecnologías de la información y la comunicación (TIC). La utilización de las TIC, el crecimiento de internet y la liberalización de los mercados de las telecomunicaciones han revolucionado las vidas cotidianas de los europeos durante los últimos veinticinco años y brindan oportunidades como el teletrabajo, los servicios de aprendizaje electrónico y de sanidad electrónica, entre otros (EUR-Lex, 2016).

Lógicamente esta definición está planteada para el ámbito europeo, pero se podría aplicar a todo el mundo y creo que es una definición clara y precisa.

2.1.2 Diferencia entre eGobierno, eDemocracia y eAdministración

Antes de comenzar a desarrollar el concepto de Administración Electrónica o eAdministración (a partir de este momento y en adelante podrá salir como e-A) veremos la diferencia entre e-A, eGobierno (e-G) y eDemocracia (e-D) al entender que en muchas ocasiones suelen causar confusión. (En la sección del trabajo dedicado a la transparencia también se verán los conceptos más actuales de Gobierno 2.0 y Open Government).

Diferencia entre los términos de e-A, eGobierno (e-G) y eDemocracia (e-D) (Molina *et al.*, 2011, p. 49-50):

- eAdministración: mecanismos electrónicos que permiten la presentación de servicios públicos, tanto a los ciudadanos como a las empresas
- eDemocracia: procesos electrónicos que permiten la participación ciudadana en la vida política mediante el uso de las TICs, ya sea de forma directa en la toma de decisiones políticas o por medio de sus representantes
- eGobierno: termino general que engloba los conceptos de eDemocracia y eAdministración

2.1.3 Concepto de la Administración Electrónica según distintos puntos de vista

Una vez visto los términos de forma simplificada vamos a extendernos algo más en la e-A comenzando con algunas definiciones sobre el término desde distintos puntos de vista, para realizarlo, utilizaremos como guía el libro escrito por José Manuel Bocanegra Requena y Borja Bocanegra Gil, titulado: *La administración electrónica en España. Implantación y régimen jurídico*

Administración electrónica como concepto institucional

Definición e-A como concepto institucional (Bocanegra Requena, 2011, p. 32-34):

La administración electrónica o “eGovernment” se define como la utilización de las tecnologías de la información (TIC) en las administraciones públicas, asociada a cambios en la organización y nuevas aptitudes del personal. El objetivo es mejorar los servicios públicos, reforzar los procesos democráticos y apoyar las políticas públicas (Comisión Europea, 2003)

Para los autores del libro que seguimos en la actual parte del texto, esta definición del concepto, no les parece la más adecuada, la causa es la comparación que se realiza entre Administración Electrónica y eGovernment siendo este último un concepto más amplio, incluyendo el ámbito político, los procesos electorales o la democracia digital. Por ello hacen uso de otros dos conceptos. Veamos los conceptos:

1. La realización de actuaciones administrativas por medios electrónicos (Ley 11/2007)
2. Una administración pública moderna debe apoyarse en una infraestructura TIC compleja y sobre procedimientos racionales de administración on-line, condición sine qua non, para suministrar servicios poco costosos, transparentes y apropiados

necesarios para captar las potencialidades ofrecidas por la Sociedad de la Información (Comisión Europea, 2006).

Administración electrónica como concepto tecnológico

Definición de Administración como concepto tecnológico (Bocanegra Requena, 2011, p. 34-35):

Se entiende por e-Government el conjunto de procesos y sistemas soporte de los mismos, que permite el acceso telemático interno (gestores) y externo (usuarios) a los servicios ofrecidos por una administración, tanto para la consulta de información como para la teletramitación (Ibermática, 2007).

De esta definición destacaría la teletramitación que otorga a los ciudadanos la posibilidad de realizar sus gestiones sin la necesidad de tener que presentarse físicamente en las oficinas, algo que agiliza y mucho la vida, con todos los beneficios que eso supone.

Administración electrónica como concepto doctrinal

En el caso de Administración Electrónica como concepto, no está clara la definición más completa y sencilla de entender. En el libro se desarrollan varias definiciones de diferentes autores, sin embargo, Bocanegra advierte que ninguna de ellas parece estar completa del todo. Para no dejar de dar una definición, veamos la siguiente:

La aplicación de nuevas tecnologías de la información y desarrollo de la sociedad de la información en el seno y actividad de las Administraciones Públicas –en sus relaciones inter-administrativas y con los ciudadanos –generando nuevas vías de comunicación y mejorando la calidad en la prestación de los servicios públicos (Oller Rubert, M., 2007).

Me ha parecido la definición más conveniente porque parte de que el usuario es el elemento esencial de la e-A, algo que en mi opinión también considero esencial, puesto que las administraciones públicas tienen el propósito de dar servicio a los usuarios ante todo.

Administración electrónica como concepto administrativo

Nos encontramos ante lo que es la Administración electrónica para la propia administración, quizás sea la más importante ya que en definitiva son ellos los que tendrán que aplicar el término y desempeñarlo de la mejor manera posible.

Definición de Administración electrónica como concepto administrativo:

Es el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones en la Administración para que, combinadas con ciertos cambios organizativos y nuevas capacidades de los empleados públicos, mejoren la eficacia y productividad, la agilidad y la comodidad en la prestación de servicios a los ciudadanos (Ministerio de Administraciones Públicas, 2008).

El autor al que seguimos, destaca la importancia del aumento de la agilidad en la gestión administrativa, diciendo que prácticamente no se menciona en otras definiciones y no deberían de ser así.

Tabla 1 Resumen del concepto Administración electrónica, según puntos de vista

PUNTO DE VISTA	CLAVES CONCEPTUALES
INSTITUCIONAL	Utilización de TICs + cambios en la organización y nuevas aptitudes del personal. El objetivo: mejorar los servicios públicos + reforzar los procesos democráticos + apoyar las políticas públicas
TECNOLÓGICO	Acceso telemático interno (gestores) y externo (usuarios) a los servicios ofrecidos por una administración. El objetivo: consulta de información + teletramitación
DOCTRINAL	Aplicación de nuevas tecnologías en sus relaciones inter-administrativas y con los ciudadanos El objetivo: generando nuevas vías de comunicación + mejorar la calidad en las prestaciones de los servicios públicos
ADMINISTRATIVO O DE LA ADMINISTRACIÓN	Es el uso TICs + cambios organizativos y nuevas capacidades de los empleados públicos, El objetivo: mejorar la eficacia + productividad + la agilidad + la comodidad en la prestación de servicios

Elaboración propia.

Fuente: *La administración electrónica en España* (Bocanegra Requena, 2011).

2.1.4 Partes de la Administración Electrónica

La e-A se puede dividir en dos partes, la primera, es la sede electrónica, y la segunda, es la denominada *backoffice*. Veamos entonces que características tienen cada una de ellas (Ballester, A., 2015):

La primera parte es Sede Electrónica y en ella los ciudadanos deberían de poder hacer las siguientes actividades:

- Acceder a información sobre la estructura organizativa y funcional del Ayuntamiento, las normas básicas de su organización y funcionamiento.
- Acceder a Información y documentación relevante del Ayuntamiento, referida a aspectos económicos, contables, presupuestarios, tributarios, jurídicos y de participación ciudadana.
- Contratar con la administración (perfil del contratante).
- Realizar tramitaciones propias del ayuntamiento y ver su progresión (carpeta ciudadana), tanto para los ciudadanos como para las empresas.
- Acceder a las publicaciones oficiales, tanto del ayuntamiento como de otras administraciones.

- Verificación de documentos (Comprobante de la emisión del documento por esa institución)
- Realizar quejas y sugerencias.

Una de las características principales y que no podemos olvidar de estas actividades es la seguridad jurídica y responsabilidades que tiene la administración ante el usuario.

La segunda parte, es la maquinaria burocrática que favorece la resolución de los tramites, hablamos de la parte que los ciudadanos no vemos, la denominada *backoffice*. En esta parte, la administración (mediante gestores de expedientes), gestiona la información y se crean los expedientes, en ellos los funcionarios y políticos disponen ella para procesarla.

Esta gestión de información, tiene su regulación (se verá en secciones posteriores del trabajo), ya que hablamos de una información muy relevante y con efectos para sus usuarios (los documentos están firmados electrónicamente para poder comprobar su validez en caso de ser necesario), por ello, su utilización tiene que estar autorizada. Esta autorización se realiza mediante una serie de permisos que dan o no acceso a los expedientes y a sus documentos.

La información tratada en esta parte de la e-A, suele dar como resultado una notificación para el interesado, que a su vez, debería de haber podido comprobar el estado del proceso mediante el uso de una carpeta ciudadana.

2.1.5 Elementos que conforman la Administración Electrónica

Para ver los elementos de la Administración Electrónica seguiremos, aunque no al pie de la letra, el esquema planteado por Felix Serrano Delgado, Director en Instituto Nacional de Tecnologías Educativas y Formación del Profesorado (INTEF), en el curso sobre Administración Electrónica impartido en la Oficina Española de Patentes y Marcas, y la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, en donde se encuentran definidos muchos de los siguientes elementos.

Figura 1 Elementos básicos de la Administración Electrónica



Elaboración propia

Ciudadano

En este caso, hablamos de todas aquellas personas, tanto físicas como jurídicas, que utilizan las webs municipales, es el principal protagonista ya que la administración está constituida para su servicio.

Es de vital importancia que todos los contenidos de la web estén pensados para ser usados, y para conseguirlo hay que tener en cuenta a sus usuarios.

Algunas de las secciones que están especialmente dedicadas a satisfacer a los usuarios (realmente no serían necesarias para el funcionamiento de la institución) son: la carpeta ciudadana, el portal de transparencia y las secciones de participación ciudadana. Todos estos “extras” hacen ver que actualmente las instituciones están teniendo más en consideración a sus usuarios y comienzan a replantearse la organización de cara al usuario, adaptándose una vez más a la forma de actuación de las empresas privadas, que llevan mucho tiempo actuando de esa forma.

Documento electrónico

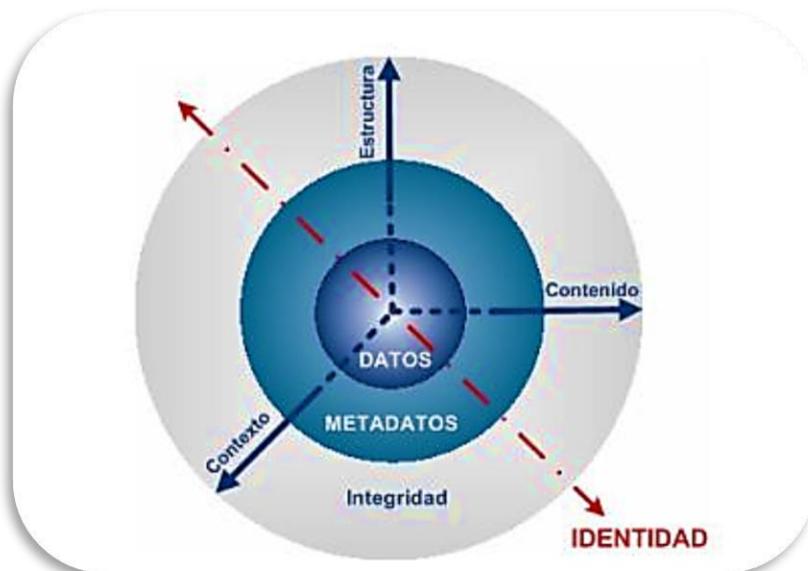
Definición de documento electrónico:

El documento electrónico es la información de cualquier naturaleza en forma electrónica, archivada en un soporte electrónico según un formato determinado, y susceptible de identificación y tratamiento diferenciado (Ley 11/2007). Aunque muy técnica, es clara y comprensible.

Los documentos electrónicos además tienen una serie de componentes que a simple vista pueden no ser visibles, pero que son muy importantes a la hora de la identificación o asegurar su integridad, validez o seguridad, algo imprescindible para la documentación de una Sede Electrónica y por extensión, de la e-A.

En la figura siguiente podemos comprobar los componentes de los que se compone un documento electrónico:

Figura 2 Componentes del documento electrónico



Fuente: Ministerio de Política Territorial y Administración Pública (2016). Guía de aplicación de la normativa técnica de interoperabilidad

En esta figura observamos los diferentes componentes que han de poseer los documentos electrónicos, veamos entonces los componentes denominados de “alto nivel” de los documentos electrónicos (Ministerio de Política Territorial y Administración Pública, 2016):

- Contenido → Es el conjunto de datos en que se sustancia la información de un documento electrónico.
- Metadato → Es el elemento que proporciona contexto al contenido, estructura y firma de un documento, contribuyendo al valor probatorio y fiabilidad de éste a lo largo del tiempo como evidencia electrónica de las actividades y procedimientos.
- Firma electrónica (Identidad) → Se verá en una sección posterior.

Por último, es necesario exponer que cuando un documento electrónico es válidamente emitido por un órgano de la Administración Pública, pasaríamos a hablar de un documento público

administrativo. (artículo 46.4 Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común)

Expediente electrónico

Definición de expediente electrónico:

El expediente electrónico es el conjunto de documentos electrónicos correspondientes a un procedimiento administrativo, cualquiera que sea el tipo de información que contengan diferenciado (Ley 11/2007).

Archivo electrónico de documentos

Definición de archivo electrónico de documento:

Se entiende por archivo electrónico todos los documentos electrónicos que contengan actos administrativos que afecten a derechos o intereses de los particulares deberán conservarse en soportes de esta naturaleza, ya sea en el mismo formato a partir del que se originó el documento o en otro cualquiera que asegure la identidad e integridad de la información necesaria para reproducirlo. Se asegurará en todo caso la posibilidad de trasladar los datos a otros formatos y soportes que garanticen el acceso desde diferentes aplicaciones (Ley 11/2007).

Los medios o soportes en que se almacenen documentos, deberán contar con medidas de seguridad que garanticen la integridad, autenticidad, confidencialidad, calidad, protección y conservación de los documentos almacenados. En particular, asegurarán la identificación de los usuarios y el control de accesos, así como el cumplimiento de las garantías previstas en la legislación de protección de datos (Ley 11/2007).

Carpeta ciudadana

Definición de carpeta ciudadana:

La carpeta ciudadana es una iniciativa de las Administraciones Públicas que trata de simplificar la relación de los ciudadanos con la Administración, aunando en un espacio único la información de los diferentes procedimientos y trámites (Dirección General de Organización Administrativa y Procedimientos, 2010)

Registro electrónico

Definición de registro electrónico:

El registro electrónico es el elemento básico que permitirá interactuar electrónicamente con la Administración Pública, de forma que se puedan iniciar trámites administrativos, con las mismas implicaciones que el registro convencional (Serrano, F., 2010).

Felix Serrano también menciona que el registro tiene las funciones de entrada y salida de documentos (se incluyen las copias autenticadas, los certificados, solicitudes, comunicaciones, etc.)

Parte de su regulación la encontramos en la Ley 11/2007, en sus artículos 24-26

Firma electrónica

Definición de Firma electrónica:

La firma electrónica es el conjunto de datos en forma electrónica, consignados junto a otros o asociados con ellos, que pueden ser utilizados como medio de identificación del firmante (Ley 59/2003).

En mi opinión la definición que nos da la Ley es muy técnica y puede no entenderse, para ser más claros podríamos decir que la firma electrónica equivale a una firma tradicional, en donde el firmante acepta el contenido del documento firmado.

Mucha gente se plantea si este método es realmente seguro, ya que no se tiene la seguridad que proporciona realizar los trámites delante de un funcionario público en un lugar físico, por ello se adoptan métodos como los siguientes:

- Documento Nacional de Identidad electrónico, para personas físicas.
- Sistemas de firma electrónica avanzada (permite identificar al firmante y detectar cualquier cambio en el contenido del documento firmado), incluyendo los basados en certificado electrónico reconocido (firma electrónica reconocida), admitidos por las Administraciones Públicas.
- Otros sistemas de firma electrónica, como la utilización de claves concertadas en un registro previo como usuario, la aportación de información conocida por ambas partes u otros sistemas no criptográficos pactados con la administración.

También es importante resaltar que cuando una Administración Pública se identifica, deja de ser una firma electrónica, y estaríamos hablando de un sello electrónico.

Notificaciones

Cuando hablamos de notificaciones, nos referimos a la comunicación de las resoluciones y actos administrativos que afecten a derechos de los interesados (Artículo 58 y 59 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común).

Pero en la sección actual nos interesan las notificaciones electrónicas, ya que recordemos una vez más, nuestro objeto de estudio es el portal web de Xeraco.

Las claves para una notificación electrónica son las siguientes (Ley 11/2007):

- ✓ El interesado tiene que comunicar el deseo de recibir preferentemente la notificación por medio electrónico.
- ✓ El sistema de notificación tiene que permitir saber cuándo se ha puesto a disposición la notificación y cuando el interesado accede al contenido de la misma (como experiencia personal, he comprobado este sistema en las becas del Ministerio de Educación, Cultura y Deportes; antes de abrir la notificación surgía un aviso en donde se informaba del inicio del plazo legal una vez abierta la notificación).
- ✓ Cuando hay una sucesión de notificaciones sujetas al mismo procedimiento el interesado también puede pedir que las notificaciones dejen de ser por medios electrónicos, en este caso se harían por los demás medios reconocidos.

Sede Electrónica

Aunque ya hemos visto algunos aspectos sobre la Sede Electrónica, vamos a pasar a dar una definición y en concreto a repasar el artículo 10 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios, sabiendo que en él se pueden extraer muchas de las claves para la correcta ejecución de la sede electrónica.

La sede electrónica es aquella dirección electrónica disponible para los ciudadanos a través de redes de telecomunicaciones cuya titularidad, gestión y administración corresponde a una Administración Pública, órgano o entidad administrativa en el ejercicio de sus competencias. (Ley 11/2007).

En este primer punto del artículo, podemos observar una definición de lo que es una sede electrónica, resaltando que la titularidad, gestión y administración corresponde a un ente público en el ejercicio de sus funciones, pero esta definición no está completa por sí misma y necesita de los siguientes dos puntos del artículo para completarse:

El establecimiento de una sede electrónica conlleva la responsabilidad del titular respecto de la integridad, veracidad y actualización de la información y los servicios a los que pueda accederse a través de la misma (Ley 11/2007).

Este punto puede ser una de las claves más importantes para comprender el sentido de una sede electrónica, teniendo su contenido que ser íntegro, veraz y actualizado, y de no serlo teniendo que responder la administración titular ante los posibles perjuicios causados.

Se puede dar el caso de sedes electrónicas compartidas entre administraciones, en este supuesto el artículo 7 del Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, nos dice que en el ámbito de la Administración General del Estado, los titulares responden por los contenidos propios, y solidariamente, por los comunes.

Cada Administración Pública determinará las condiciones e instrumentos de creación de las sedes electrónicas, con sujeción a los principios de publicidad oficial, responsabilidad, calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad e interoperabilidad. En todo caso deberá garantizarse la identificación del titular de la sede, así como los medios disponibles para la formulación de sugerencias y quejas (Ley 11/2007).

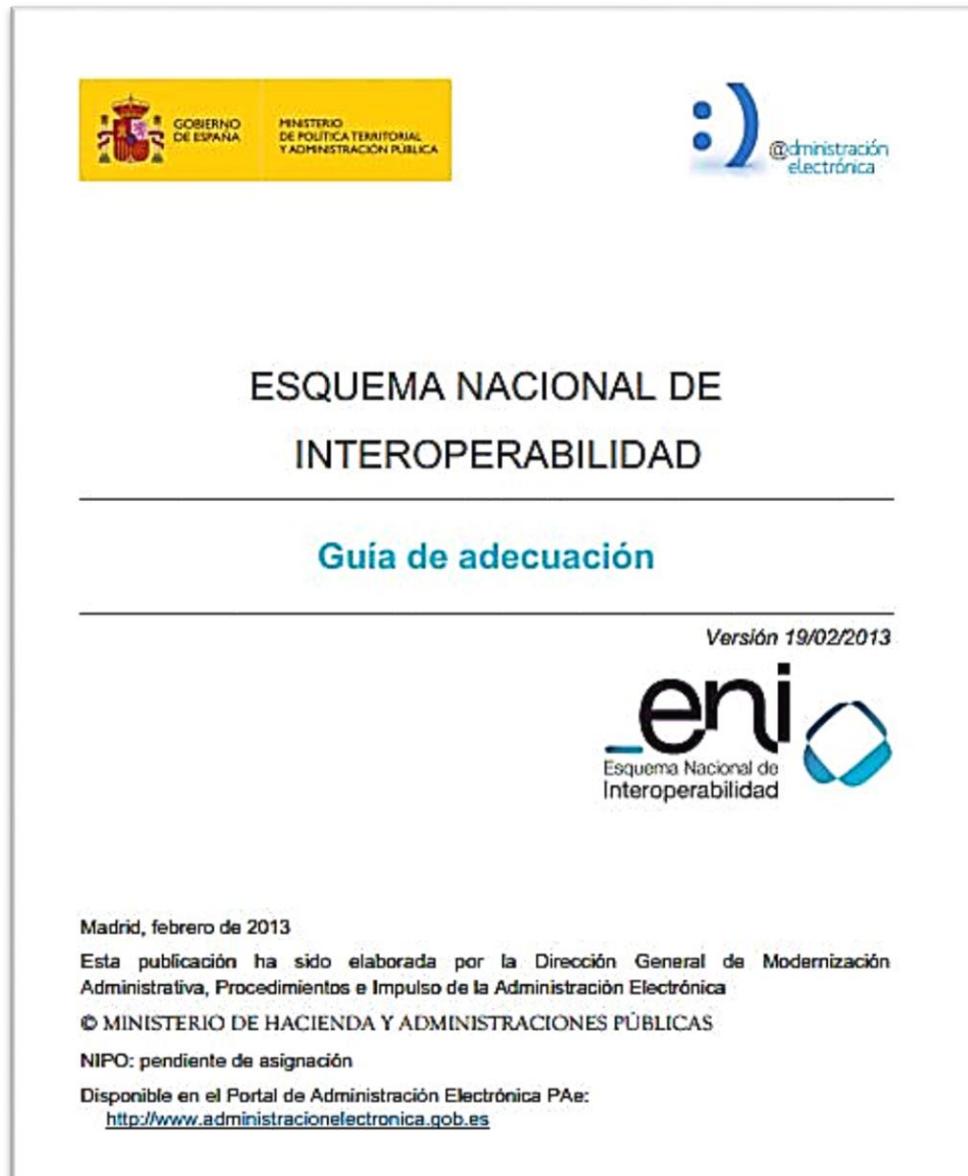
Interoperabilidad

Recordemos que la administración electrónica se crea con el fin de utilizar las nuevas tecnologías para facilitar las relaciones entre ciudadanos y administraciones.

Para conseguir ese objetivo, sin duda alguna, es necesaria la comunicación entre las diferentes administraciones, lo que lleva a la creación del Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI) en el ámbito de la Administración Electrónica.

Para entender su funcionamiento se puede recurrir a la guía que se muestra en la Figura 3.

Figura 3 Esquema Nacional de Interoperabilidad



Fuente: Ministerio de Política Territorial de y Administración Pública (2013). Esquema Nacional de Interoperabilidad.

Seguridad

Al igual que la interoperabilidad (comunicación entre administraciones) otro de los aspectos de vital importancia es la seguridad de los datos que surgen entre usuarios y administraciones o entre administraciones.

Quedando esto plasmada en el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), en la que podemos encontrar los principios básicos y requisitos mínimos para la protección de los datos que surgen de las relaciones anteriormente citadas.

2.2 Ventajas y desventajas del desarrollo de la Administración Electrónica

En el presente apartado se verán las ventajas que puede otorgar el desarrollo de la e-A en las Administraciones Públicas y las desventajas o prejuicios que pueda llegar a tener, concluyendo con un cuadro resumen de las mismas.

Las ventajas justifican el esfuerzo que realizan las Administraciones Públicas para mejorar en materia de e-A, pero siempre teniendo en consideración que su desarrollo pueda causar desventajas a las que se deben afrontar.

En el proyecto de mejora se tendrán en consideración las ventajas y las desventajas, dándole a estas últimas más importancia, ya que se intentará reducirlas al mínimo.

Para ver estas ventajas y desventajas nos apoyaremos en artículos de cinco autores distintos, con el fin de tener distintos puntos de vista sobre el tema. Los autores que seguiremos son los siguientes:

1. Francisco Javier Durán Ruiz, profesor de Derecho Administrativo en la Universidad de Granada
2. Carlos Roberto García Ginés, Licenciado en Geografía e Historia en la Universidad Complutense de Madrid
3. Irene Araguàs Galcerà, Licenciada en Derecho en la Universidad de Barcelona.
4. La confederación de Empresarios de Andalucía
5. Joan Utrilla, Licenciatura en Derecho en la Universidad Pompeu Fabra

1 Los retos y oportunidades de la administración y el gobierno electrónico

Ele-government por una parte, debe establecer las normas necesarias para que la evolución de las TICs no cree una brecha digital que excluya a ciertos sectores de la población, constituya una vía de vulneración para derechos fundamentales como la imagen o la intimidad, o de desprotección de colectivos como los menores, los discapacitados o las personas de edad avanzada. (Durán Ruiz, F. J. ,2009)

En este primer párrafo, el autor nos advierte de los posibles peligros que tiene la aplicación de las TICs o de la Administración Electrónica, que son las amenazas de crear una brecha digital (excluir a sectores que no sepan manejar o que no dispongan de nuevas tecnologías), el vulnerar derechos fundamentales o la desprotección de colectivos.

De otra parte, las TICs deben aprovecharse por los dirigentes y representantes elegidos por el pueblo para acercarse a la sociedad, para mejorar la eficacia de las Administraciones públicas, para fomentar la participación y la información de los ciudadanos a todos los niveles y en definitiva, para reforzar la propia democracia cuyos valores constituyen la base de esa misma sociedad (Durán Ruiz, F. J. ,2009).

Por otro lado, en este otro párrafo, encontramos algunas de las oportunidades de su desarrollo, entre ellas, la eficiencia de la Administración Pública, fomentar la participación e información ciudadana y reforzar los valores democráticos de la sociedad.

2 El mal funcionamiento de la e-A.

En este caso, pasamos a otro tipo de desventaja que en muchas ocasiones no se tiene en cuenta, hablamos del mal funcionamiento de la Administración Electrónica (Roberto, C. ,2014).

El autor del artículo nos habla de lo que ocurrió cuando la Agencia Tributaria obligó a todos los autónomos a presentar su declaración del IVA (Impuesto sobre el Valor Añadido) a través del modelo 360 vía telemática.

En este artículo el autor nos expone dos de los problemas que surgieron, en primer lugar, el sistema de la Agencia Tributaria encargada de la tramitación se colapsó, un *“mal dimensionamiento de la capacidad de la Administración electrónica para ser capaces de absorber esta cantidad de declaraciones”*, aumentado por el gran número de declaraciones realizadas en los últimos días del plazo y porque muchas de ellas se realizaban de forma tradicional (en papel), y la en segundo lugar, la falta de conocimientos y recursos que tenían muchos de los autónomos que no operaban con gestores.

Las consecuencias de estos problemas no fueron poca cosa, provocando que muchos autónomos no pudieran presentar sus declaraciones en el plazo habilitado para ello, teniendo que enfrentarse a multas, y por parte de la Administración, enfrentándose a multitud de reclamaciones.

De ello sacamos algo en claro, y es que por mucho que las tecnologías faciliten los procedimientos, también tienen sus límites y hay que ser realistas a la hora de habilitar tramitaciones telemáticas.

También podemos extraer una ventaja del artículo y es la posibilidad de realizar la declaración vía telemática, que supliendo los problemas anteriormente citados, y normalizado su uso, puede llegar a facilitar y mucho el procedimiento.

3 Los Inicios de la e-A en una Administración Pública.

De la obra de Irene Araguàs Galcerà, podemos extraer ventajas y desventajas ligadas a los cambios que se han producido, al implementar la e-A en las Administraciones Públicas.

Cambios formales, nos referimos a los cambios en la forma de actuar, pasando del uso del papel al uso de herramientas electrónicas. De este cambio encontramos la ventaja de conseguir una mejor gestión, pero las desventajas de tener dependencia de la tecnología, llegando al punto de que algunas administraciones dejarían de funcionar o por lo menos funcionarían de manera deficitaria si no contaran con ellas.

Cambios internos, este cambio hace referencia al cambio a nivel interno de la Administración, teniendo esta que reestructurarse, de este cambio se derivan las siguientes ventajas: mayor transversalidad de la actividad administrativa (mediante recursos telemáticos, conseguir una actuación más coordinada de las Administraciones); menor jerarquización de las estructuras

administrativas (el modelo de gestión propio de la e-A, hace que exista mayor comunicación entre los niveles y se tengan más personas implicadas en tomar las decisiones, lo que da lugar a unas decisiones de mayor calidad); eficacia y eficiencia de la actividad administrativa (los sistemas utilizados en la e-A, consiguen simplificar, agilizar y reducir costes tanto para Administración como para los ciudadanos, en comparación con los tramites tradicionales).

Como desventaja encontramos que el personal de la Administración ha de adaptarse a las nuevas formas de actuar, un cambio costoso y que crea resistencias, y otro como el de tener que contar con un cuerpo técnico encargado de mantener operativos los nuevos sistemas.

Por último, encontramos los cambios externos, hablamos del cambio para los ciudadanos. Las ventajas son: flexibilizar y agilizar la comunicación entre ciudadano y Administración (mejora la interacción), considerar al ciudadano como cliente. El considerar al ciudadano como cliente implica:

1. Que los ciudadanos deben ser tratados como consumidores y los servicios que proporciona la Administración deben estar enfocados a sus necesidades (Portal Administración electrónica, 2014)
2. Que el ciudadano deberá ser considerado por la Administración como un cliente, al que hay que ofrecerle un 'producto' de calidad, competitivo y que se adecue a sus necesidades y expectativas (Portal Administración electrónica, 2014).

4 La Ley de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos y sus ventajas

La aplicación de la ley puede derivar a una serie de ventajas que favorece el desarrollo de la Administración Electrónica. (Confederación de Empresarios de Andalucía, 2010)

- Disponibilidad de la Administración las 24 horas y 365 días del año.
- Facilidad de acceso para la realización de trámites. Estos podrán realizarse sin la necesidad de desplazarse hasta un lugar concreto.
- Ahorro de la duración de las gestiones, ya que se evitan desplazamientos y tiempo de espera innecesarios.
- Aumento de la seguridad de los datos sensibles. Estos permanecen en centros de datos, los cuales serán más fácilmente recuperables.
- Flexibilidad. Permite elegir entre los diferentes canales que se ofertan para la resolución de trámites administrativos.
- Optimización de los costes asociados al mantenimiento de los puestos de trabajo, aumentando la productividad.
- Concesión de grandes ventajas para personas de movilidad reducida, ya que podrán realizar gestiones a distancia.
- Eco-responsabilidad. El uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación permite ahorrar recursos energéticos, así como consumo de papel.

5 La entrada en vigor de la nueva Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

La ultima fuente consultada, tiene un punto de vista hacia el futuro, aunque este trabajo académico se centre en la actualidad, también ha de tener una visión de futuro, por ello veo

conveniente introducir una ventaja e inconveniente que puede surgir cuando se aplique en un futuro cercano la nueva Ley 39/2015.

En un artículo realizado por Joan Utrilla, encontramos una desventaja que en mi opinión puede ser de importancia, siendo esta, la obligación a relacionarse por medios electrónicos de unos colectivos (citaremos a continuación), que con la antigua Ley no lo estaban, esta desventaja es de importancia porque afecta directamente al derecho de la libre elección, en cuanto a comunicarse con la Administración se refiere.

Para entender mejor de lo que estamos hablando, veamos primero lo que dice la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, que actualmente está en vigencia y luego la modificación que aplica la nueva Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, aun sin vigencia:

En su artículo 27.6 la Ley 11/2007 dice:

- Reglamentariamente, las Administraciones Públicas podrán establecer la obligatoriedad de comunicarse con ellas utilizando sólo medios electrónicos, cuando los interesados se correspondan con personas jurídicas o colectivos de personas físicas que por razón de su capacidad económica o técnica, dedicación profesional u otros motivos acreditados tengan garantizado el acceso y disponibilidad de los medios tecnológicos precisos

En este caso vemos que deja la libertad para que cada Administración disponga o no la obligación de los colectivos citados a comunicarse con ella de forma obligatoria por medios electrónicos.

Por su parte la Ley 39/2015 en su artículo 14.2 dice:

- En todo caso, estarán obligados a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas para la realización de cualquier trámite de un procedimiento administrativo, al menos, los siguientes sujetos:
 - a) Las personas jurídicas.
 - b) Las entidades sin personalidad jurídica.
 - c) Quienes ejerzan una actividad profesional para la que se requiera colegiación obligatoria, para los trámites y actuaciones que realicen con las Administraciones Públicas en ejercicio de dicha actividad profesional. En todo caso, dentro de este colectivo se entenderán incluidos los notarios y registradores de la propiedad y mercantiles.
 - d) Quienes representen a un interesado que esté obligado a relacionarse electrónicamente con la Administración.
 - e) Los empleados de las Administraciones Públicas para los trámites y actuaciones que realicen con ellas por razón de su condición de empleado público, en la forma en que se determine reglamentariamente por cada Administración.

Vemos que la nueva Ley marca la obligación de algunos colectivos para la comunicación por medios electrónicos, lo que indica la clara intención de que en el futuro todas las comunicaciones entre la Administración y los administrados sean con medios electrónicos.

Todo ello es una desventaja porque, como bien hemos dicho antes, se restringe el derecho de ciertos grupos para elegir como relacionarse con las Administraciones, pero también podría suponer una ventaja, ya que al menos, teóricamente, los medios electrónicos son más eficientes que los tradicionales.

Tabla 2 Resumen de las ventajas y desventajas del desarrollo de la Administración Electrónica en las Administraciones Públicas

AUTOR	VENTAJAS DEL DESARROLLO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA ✓	DESVENTAJAS DEL DESARROLLO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA ✗
Francisco Javier Duran Ruiz (Profesor de derecho administrativo de la Universidad de Granada)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Eficiencia de la Administración Pública. ✓ Fomentar la participación e información ciudadana. ✓ Reforzar los valores democráticos de la sociedad (Inclusión y participación). 	<ul style="list-style-type: none"> ✗ Brecha digital. ✗ Vulneración de derechos fundamentales (imagen, intimidad, etc.) ✗ Desprotección de colectivos (menores de edad, discapacitados, personas de edad avanzada).
Carlos Roberto (Licenciado en Geografía e Historia)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tramitación telemática. 	<ul style="list-style-type: none"> ✗ Mal dimensionamiento de la capacidad de la Administración electrónica. ✗ Falta de conocimientos y recursos para la utilización de la e-A.
Irene Araguàs Galcerà (Licenciada en Derecho en la Universidad de Barcelona)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mayor transversalidad de la actividad administrativa (más coordinación entre Administraciones). ✓ Menor jerarquización de las estructuras administrativas (decisiones de mayor calidad). ✓ Mejor gestión. ✓ Eficacia y eficiencia de la actividad administrativa (simplificar, agilizar y reducir costes, en comparación con los tramites tradicionales) 	<ul style="list-style-type: none"> ✗ Dependencia de la tecnología ✗ Personal de la Administración ha de adaptarse a las nuevas formas de actuar (Resistencias) ✗ Creación y mantenimiento de un cuerpo técnico encargado de mantener operativos los nuevos sistemas.

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Flexibilizar y agilizar la comunicación entre ciudadano y Administración ✓ considerar al ciudadano como cliente. 	
Confederación de Empresarios de Andalucía y la Junta de Andalucía	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Disponibilidad de la Administración las 24 horas y 365 días del año. ✓ Facilidad de acceso para la realización de trámites. ✓ Ahorro de la duración de las gestiones ✓ Aumento de la seguridad de los datos sensibles. ✓ Flexibilidad. Permite elegir entre los diferentes canales que se ofertan para la resolución de trámites administrativos. ✓ Optimización de los costes asociados al mantenimiento de los puestos de trabajo, aumentando la productividad. ✓ Ventajas para personas de movilidad reducida ✓ Ahorrar recursos energéticos, así como consumo de papel. 	
Joan Utrilla (Licenciado en Derecho en la Universidad Pompeu Fabra) y una reflexión propia.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mayor eficiencia en las comunicaciones Administración-administrado. 	<ul style="list-style-type: none"> ✗ Obligación a relacionarse por medios electrónicos de algunos colectivos, pérdida de derecho a la elección del tipo de comunicación Administración-administrado. (cuando se aplique la nueva aplica la nueva Ley 39/2015)

Elaboración propia a partir los textos de: Francisco Javier Durán Ruiz; Carlos Roberto García Ginés; Irene Araguàs Galcerà; la confederación de Empresarios de Andalucía; y Joan Utrilla.

2.3 Transparencia

La transparencia es un concepto que actualmente se está implantando a un gran ritmo en las Administraciones Públicas, y que afecta en gran medida al portal web objeto de estudio.

Para el desarrollo de esta sección, repasaremos en primer lugar el concepto de transparencia, en segundo lugar, desarrollaremos conceptos muy importantes para su comprensión y por último, hablaremos sobre el Consejo de la Transparencia y el Consell de transparencia (órganos independientes que se encargan del control sobre la transparencia en las distintas Administraciones Públicas).

2.3.1 Concepto de transparencia

Antes de comenzar a definir el concepto de transparencia hay que entender que es un concepto amplio y que en este trabajo nos centraremos en la transparencia entendida como transparencia en las Administraciones Públicas, incluso así, seguiremos sin encontraremos una definición exacta. Para intentar comprender de lo que hablamos veamos el siguiente fragmento (Acreditra, 2015):

No existe una definición de transparencia comúnmente acordada, pero existe un consenso generalizado de que está relacionada con el derecho a saber y el acceso público a la información, desde 2 dimensiones:

- El acceso que tienen las y los ciudadanos a la información interna de las instituciones y de otros agentes estrechamente vinculados a la intervención pública.
- Y el alcance, la precisión, la comprensibilidad y la puntualidad de dicha información.

Dicho lo anterior y para no dejar de dar una definición del concepto de transparencia, se ha escogido la siguiente:

La transparencia es un conjunto de normas que reconocen la información que está en posesión de las entidades públicas o de ámbito privado que utilizan fondos públicos, como un bien de dominio público al que el ciudadano tiene derecho de acceder en base a otros dos derechos: el de libre expresión y el de información (García Añón, M. , 2013).

Esta definición nos plantea varias claves, primero, nos indica que la información en donde se ha de aplicar la transparencia, ha de estar reconocida de manera formal (por normas), en segundo lugar, nos aclara que tanto las entidades públicas como privadas han de ser transparentes mientras se nutran de fondos públicos (en este aspecto encaja con lo planteado en la explicación expuesta por la Asociación Española de Acreditación de la Transparencia cuando dice: “*otros agentes estrechamente vinculados a la intervención pública*”), y por último nos habla de dos derechos fuertemente protegidos al estar en el Título I, Capítulo II, Sección I y en concreto en el Artículo 20 de la Constitución Española, lo que le concede a la transparencia una importancia mayúscula.

Un ejemplo de lo que nos podemos encontrar en relación con la transparencia, en los ayuntamientos, puede ser el contenido que contiene el *Portal de Transparencia y Datos abiertos del ayuntamiento de Valencia*, contando este con los siguientes apartados:

- Información sobre la institución, su organización, planificación y personal
- Información sobre altos cargos y personas que ejercen la máxima responsabilidad
- Información de relevancia jurídica y patrimonial
- Información sobre contratación, convenios y subvenciones
- Información económica, financiera y presupuestaria
- Información sobre servicios y procedimientos
- Información medioambiental y urbanística

Para ver otro ejemplo de lo que contienen este tipo de portales podemos acceder al siguiente video:

Figura 4 Portal de Transparencia del Gobierno de España



Fuente: Oficina Transparencia-España (2016). Disponible en Youtube. Consultado el 01 de julio de 2016 <<https://www.youtube.com/watch?v=RfFQfI5pWc8>>

2.3.2 Acceso a la información pública; Gobierno 2.0 y Open Government; y por último Open Data

1. Acceso a la información pública

El concepto de Información pública:

Todos los contenidos o documentos, cualquiera que sea su formato que hayan sido elaborados o adquiridos por las Administraciones Públicas (Oficinas Transparencia-España, 2016)

El concepto de acceso a la información pública:

Se puede solicitar cualquier información que tenga la administración, sin importar el soporte, ya sea físico o digital. La solicitud se podrá realizar mediante los portales de transparencia de las diferentes administraciones (Oficinas Transparencia-España, 2016)

A la definición anterior hay que añadirle que este acceso podrá ser denegado cuando el contenido pueda suponer un perjuicio para: la seguridad nacional, la defensa, las relaciones exteriores, la seguridad pública y otros motivos previstos en la Ley.

En la Figura 5 encontramos un video explicativo de la información pública y su acceso, en el que se explica de una forma muy clara:

Figura 5 Portal de la Transparencia del Gobierno de España, acceso a la información pública



Fuente: Oficina Transparencia-España (2016). Disponible en Youtube. Consultado el 01 de julio de 2016 <<https://www.youtube.com/watch?v=SfaD4HKe5Bo>>

Para entender que es el acceso a la información, también veo conveniente compararlo con la transparencia, ya que en muchas ocasiones no queda clara la diferencia, con tal fin veamos el siguiente fragmento:

La transparencia se refiere a una cualidad del sistema informativo de las entidades públicas, mientras que si nos referimos al derecho de acceso a la información pública nos referimos a un derecho subjetivo. La transparencia pública como tal no puede configurarse como un derecho fundamental, pero es una característica de las Administraciones democráticas (Fernández de la Riva, M., 2014).

De ello extraemos que el acceso a la información pública es un derecho reconocido en la CE y desarrollado en la Ley 19/2013; la transparencia por su parte es una cualidad de una Administración democrática, por tanto, la información pública es exigible por cualquier sujeto y que el nivel de transparencia de una Administración, depende en su gran mayoría (hay mínimos establecidos por Leyes), de la voluntad de la Administración que la implanta.

2. Gobierno 2.0 y Open Government

En lo referente a estos términos, el profesor Lorenzo Cotino Hueso, nos indica que el Gobierno 2.0 y el Open Government (Gobierno abierto), no son más que la evolución del e-Gobierno, la e-Administración y la e-Democracia que se implantaron a partir de la década de los noventa.

El e-Gobierno funcionaba mediante la utilización de la “web 1.0”, es decir un tipo de comunicación más estático en el que los ciudadanos se limitaban a recibir la información, sin participación directa en los procesos, por su parte, el Gobierno 2.0, trabajaría con una “web 2.0” o “web social”, en la que los ciudadanos interactúan con la administración de forma dinámica y en la que pueden formar parte de los procesos, llevando también al Open Government. (Cotino Hueso, L., 2013)

El Open Government o Gobierno abierto, se caracteriza por la mejora de (Villoria Mendieta (2012, p 89):

- El nivel de transparencia en los datos, u open data.
- Los niveles de participación abierta al ciudadano
- Los niveles de colaboración abierta a la sociedad
- Alcance de la implicación ciudadana permanente

3. Open Data:

Definición de Open Data o Datos Abiertos.

Es la filosofía y práctica que persigue que determinados datos estén disponibles de forma libre a todo el mundo, sin restricciones de copyright, patentes u otros mecanismos de control. Los datos deben publicarse en bruto (sin procesar), bien estructurados y en formatos conocidos que faciliten la reutilización (Ajuntament de València, 2016).

Hablamos de datos de tipo económicos, estadísticos, turísticos, meteorológicos entre otros. En cuanto a la transparencia también encontramos lo siguiente:

La fiabilidad y origen de los datos hacen que se convierta en un excelente medio para comunicar la gestión pública realizada, la rendición de cuentas y control externo a la gestión todo ello destinado a ser transparente en la gestión del servicio público y generar confianza en la población (Ajuntament de València, 2016).

2.3.3 Consejo de Transparencia y Buen Gobierno, y Consell de Transparència

A continuación, veremos de forma reducida el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno, que funciona a nivel nacional, y más tarde a su homólogo el Consell de Transparencia siendo su ámbito de aplicación la Comunidad Valenciana.

Quizás este punto sea el más interesante de los tratados hasta el momento sobre la transparencia, esto se debe a que tienen una utilidad directa para el ciudadano.

Si en algún momento, algún ciudadano se encontrara con irregularidades en el cumplimiento de las leyes de transparencia o la negativa de alguna Administración en proporcionarle información pública, los ciudadanos pueden acudir y reclamar de manera gratuita ante estos organismos, que investigaran el caso concreto.

A nivel nacional:

El Consejo de Transparencia y Buen Gobierno (CTBG) es un organismo público, con personalidad jurídica propia y plena capacidad de obrar pública y privada, adscrito, al Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.

Puesto que es muy actual (en funcionamiento desde enero del 2015), nos puede dar una perspectiva actualizada de la situación general en las que se encuentran las Administraciones Españolas en lo referente a transparencia, hay que tener en cuenta que solo hace referencia a los ciudadanos que han utilizado alguno de los recursos que ofrece este organismo y que el mismo, al ser tan actual, no será del conocimiento de gran parte de la población, y por tanto los datos que veamos no serán muy representativos.

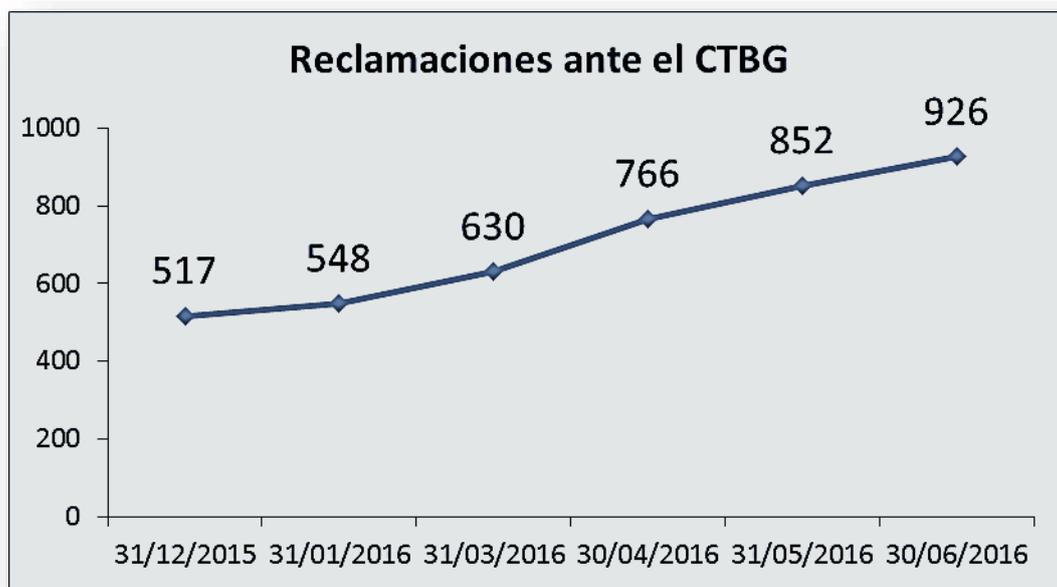
Con el objeto de ver la situación nacional de la transparencia veremos a continuación un gráfico en donde se nos indica las iniciativas de los ciudadanos en los diferentes asuntos que procesa este organismo de control institucional y otro en donde se ve la progresión de iniciativas en el periodo de funcionamiento del organismo.

Figura 6 Iniciativas ciudadanas ante el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno



Fuente: Consejo de Transparencia y Buen Gobierno (2016). Gráfico sobre Iniciativas ciudadana ante el CTBG

Figura 7 Reclamaciones ante el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno



Fuente: Consejo de Transparencia y Buen Gobierno (2016). Sección de Criterios e informes.

Del primer gráfico destacamos que la mayoría de iniciativas son reclamaciones, y del segundo, la progresión ascendente en el número de iniciativas presentadas, aunque de este último hay que tener en cuenta que las cifras son acumuladas.

Para finalizar resaltamos los logros que se han conseguido gracias a estas iniciativas:

Los gastos de las embajadas en el exterior, la declaración de intereses de los miembros del plan estratégico para el abordaje de la hepatitis C, el informe sobre restricción a uso hospitalario de la vacuna de la varicela, reuniones con empresas del sector tabaquero, fondos recibidos por la Iglesia Católica, abogados del Estado en excedencia o criterios para la adjudicación del almacén de residuos nucleares en Villar de Cañas (Consell de Transparència, 2016)

Nivel autonómico:

En la Comunidad Valenciana también se creó un órgano independiente en materia de transparencia, en este caso aún más actual que el estatal, siendo su constitución el 22 de diciembre del 2015 y por tanto llevando tan solo unos meses en funcionamiento, hablamos del Consell de Transparència.

De este organismo podemos destacar que aun a día de hoy no se encuentra realizando sus funciones, y que en su único informe realizado hasta la fecha, critican duramente la formas en las que se ven obligados a funcionar, encontrando muchas trabas para poder realizarla las funciones asignadas.

Figura 8 Página web oficial del Consell de Transparència



Fuente: Consell de Transparència. Página web oficial:
 <<http://www.conselltransparencia.gva.es/>>

2.4 Legislación, administración electrónica

Puesto que, en los puntos anteriores del trabajo, ya hemos hablado y desfragmentado los segmentos de las normas que nos podrían interesar en mayor medida, no nos extenderemos demasiado en el actual punto.

Dicho esto, también es importante decir que las Administraciones tienen como fin último conseguir el interés general o público con cada una de las actuaciones que realiza, pero para conseguirlo, no vale cualquier medio ni precio. Por ello se establecen unos límites: actuar de forma objetiva, siguiendo una serie de principios y la que actualmente nos interesa, el sometimiento a la Ley y al Derecho (Art.103 CE). Este sometimiento a la Ley y al Derecho hace que sea importante repasar los distintos preceptos normativos, preceptos que habilitan a las Administraciones para actuar y en el caso del actual trabajo, para la aplicación de la e-A.

En el siguiente esquema se ve el orden en el que se repasarán los diferentes preceptos normativos que tratan sobre Administración Electrónica y que afecten al objeto del trabajo:



2.4.1 Estado Español

En el Estado Español nos encontramos en un momento temporal en el que muchas de las normas con rango de Ley que nos interesan, y de las cuales hemos utilizado y utilizaremos en diversas ocasiones a lo largo del trabajo, dejarán de tener vigencia, esto se debe, sobretodo, a la entrada en vigor el día 2 de octubre del 2016, de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

Para ver los preceptos que dejarán de ser vigentes veamos la Disposición derogatoria única en su apartado 1 y 2 de la Ley 39/2015:

1. Quedan derogadas todas las normas de igual o inferior rango en lo que contradigan o se opongan a lo dispuesto en la presente Ley.
2. Quedan derogadas expresamente las siguientes disposiciones:
 - a) Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
 - b) Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
 - c) Los artículos 4 a 7 de la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible.
 - d) Real Decreto 429/1993, de 26 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de los procedimientos de las Administraciones Públicas en materia de responsabilidad patrimonial.

e) Real Decreto 1398/1993, de 4 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento del Procedimiento para el Ejercicio de la Potestad Sancionadora.

f) Real Decreto 772/1999, de 7 de mayo, por el que se regula la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones ante la Administración General del Estado, la expedición de copias de documentos y devolución de originales y el régimen de las oficinas de registro.

g) Los artículos 2.3, 10, 13, 14, 15, 16, 26, 27, 28, 29.1.a), 29.1.d), 31, 32, 33, 35, 36, 39, 48, 50, los apartados 1, 2 y 4 de la disposición adicional primera, la disposición adicional tercera, la disposición transitoria primera, la disposición transitoria segunda, la disposición transitoria tercera y la disposición transitoria cuarta del Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

Hasta que, de acuerdo con lo dispuesto en la disposición final séptima, produzcan efectos las previsiones relativas al registro electrónico de apoderamientos, registro electrónico, punto de acceso general electrónico de la Administración y archivo único electrónico, se mantendrán en vigor los artículos de las normas previstas en las letras a), b) y g) relativos a las materias mencionadas.

También veamos la Disposición derogatoria única de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público:

Quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan, contradigan o resulten incompatibles con lo dispuesto en la presente Ley y, en especial:

a) El artículo 87 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.

b) El artículo 110 del texto refundido de las disposiciones legales vigentes en materia de Régimen Local aprobado por el Real Decreto Legislativo 781/1986, de 18 de abril.

c) Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado.

d) Los artículos 44, 45 y 46 de la Ley 50/2002, de 26 de diciembre, de Fundaciones.

e) Ley 28/2006, de 18 de julio, de Agencias estatales para la mejora de los servicios públicos.

f) Los artículos 12, 13, 14 y 15 y disposición adicional sexta de la Ley 15/2014, de 16 de septiembre, de racionalización del Sector Público y otras medidas de reforma administrativa.

g) El artículo 6.1.f), la disposición adicional tercera, la disposición transitoria segunda y la disposición transitoria cuarta del Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

h) Los artículos 37, 38, 39 y 40 del Decreto de 17 de junio de 1955 por el que se aprueba el Reglamento de Servicios de las Corporaciones locales.

Hasta que, de acuerdo con lo previsto en la disposición adicional cuarta, concluya el plazo de adaptación de las agencias existentes en el sector público estatal, se mantendrá en vigor la Ley 28/2006, de 18 de julio.

La entrada en vigor de estas Leyes, también tendrán impacto en las normativas de la Comunidad Valenciana y en el reglamento de Xeraco, ya que han de adaptarse a sus nuevos contenidos.

Otras Leyes que nos pueden afectar y seguirán en vigencia son:

- Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica (también queda modificado por la Ley 39/2015, en su artículo 3)
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD)
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas en el Sector Público.
- Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de medidas para la modernización del gobierno local.

Reales Decretos que nos pueden afectar:

- Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.
- Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica.
- Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal
- Real Decreto 1553/2005, de 23 de diciembre, por el que se regula la expedición del documento nacional de identidad y sus certificados de firma electrónica.
- Real Decreto 682/2003, de 7 de junio, por el que se regula el sistema de tramitación telemática a que se refiere el artículo 134 y la disposición adicional octava de la Ley 2/1995, de 23 de marzo, de Sociedades de Responsabilidad Limitada
- Real Decreto 209/2003, de 21 de febrero, por el que se regulan los registros y las notificaciones telemáticas, así como la utilización de medios telemáticos para la sustitución de la aportación de certificados por los ciudadanos.
- Real Decreto 835/2003 de 27 de junio, que regula la cooperación económica del estado a las inversiones de las Entidades Locales,
- Real Decreto 1263/2005, de 21 de octubre, por el que se modifica el Real Decreto 835/2003, de 27 de junio, por el que se regula la cooperación económica del Estado a las inversiones de las entidades locales.

Otras normas:

- ORDEN APU/2087/2006, de 19 de junio, por la que se modifica la Orden APU/741/2006, de 14 de marzo, por la que se crea el Consejo Asesor para la Administración Electrónica.

2.4.2 Comunidad Valenciana

En la Comunidad Valenciana, actualmente no hay ninguna Ley que enmarque toda la Administración Electrónica, esto es así desde la derogación de la Ley 3/2010, de 5 de mayo, de administración electrónica de la Comunitat Valenciana.

Sin embargo, sí que hay dos leyes que tratan aspectos de la e-A, y son las siguientes:

- LEY 10/2012, de 21 de diciembre, de Medidas Fiscales, de Gestión Administrativa y Financiera, y de Organización de la Generalitat.
- Ley 2/2015, de 2 abril, de Transparencia, Buen Gobierno y Participación Ciudadana de la Comunitat Valenciana.

En cuanto a decretos que nos pueden interesar, se encuentran los siguientes:

- Decreto 220/2014 de 12 de diciembre, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana.
- Decreto 165/2010, de 8 de octubre, del Consell, por el que se establecen medidas de simplificación y de reducción de cargas administrativas en los procedimientos gestionados por la administración de la Generalitat y su sector público

Otras normas:

ORDEN 4/2016, de 3 de junio de 2016, de la Conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación.

2.4.3 Reglamento de Xeraco

En Xeraco no se han quedado atrás en cuanto a la regulación de la e-A, creando un el reglamento aprobado por la Ordenanza 6/2010, Ordenanza reguladora de la Administración Electrónica del Ayuntamiento de Xeraco. Aunque como bien hemos dicho antes, el reglamento tendrá que adaptarse a los nuevos contenidos que se han desarrollado en la actualidad y que entraran en vigor el 2 de octubre del 2016.

Capítulo 3: Contexto, municipio de Xeraco

En el actual capítulo profundizaremos en el entorno del municipio y la administración en la que se enmarca nuestro objeto de estudio, con el fin de entender cuáles son las características de los contenidos que debería tener el portal web estudiado.

En primer lugar, haremos un repaso general del municipio, en los que incluiremos la localización, historia, población, turismo, economía y situación política.

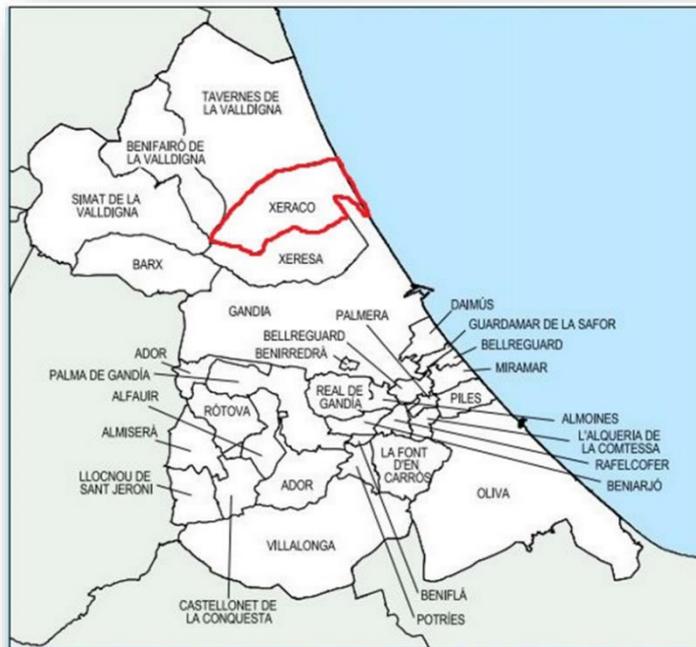
En segundo lugar, veremos el ayuntamiento, pieza clave y responsable de nuestro objeto de estudio. Se describirán: Sus competencias, organización, funciones, economía, transparencia y su personal.

3.1 Introducción al municipio

3.1.1 Localización y territorio

El municipio de Xeraco está ubicado en la Comunidad Valenciana, en la provincia de Valencia y en la comarca de la Safor, teniendo una extensión de 20,2 kilómetros cuadrados. Para hacernos una imagen más precisa de su localización podemos ver la siguiente Figura donde se muestran la comarca de la Safor y en rojo el municipio de Xeraco. (XeracoTerra, 2016)

Figura 9 Mapa de la comarca de la Safor



Fuente: Agencia Valenciana del Turismo (2016). Territorio Comarca de la Safor

El territorio tiene dos núcleos urbanos, uno a la orilla del mediterráneo y otro a unos 2,5 km para el interior del primero. Se considera al último como capital del municipio al encontrarse el ayuntamiento en él y de conformidad con lo expuesto en el Art. 20 de la LEY 8/2010, de 23 de junio, de la Generalitat, de Régimen Local de la Comunitat Valenciana.

Al poseer montaña y playa, se abren muchas posibilidades de explotación, dando gran importancia al verano por el turismo de sol y playa y a la agricultura de regadío, cultivando sobre todo naranjas y hortalizas.

El término municipal según la Ley nos dice:

El término municipal es el ámbito territorial en que el ayuntamiento ejerce sus competencias (Ley 8/2010)

Veo de importancia este artículo porque nos indica el límite del ayuntamiento en el ejercicio de sus competencias, lo que deriva en que el portal web municipal (objeto del trabajo) deba de centrar sus esfuerzos en las actividades que se desarrollen dentro de su territorio.

3.1.2 La historia

La historia de Xeraco (XeracoTerra, 2016):

La primera referencia documental del municipio aparece en el “llibre del Repartiment de Jaume I” en él se denomina al municipio como “alquería de Xaracho”. En el año 1248 se incorpora al nuevo reino de Valencia con la denominación de antigua alquería de Xeraco.

En la etapa del 1300-1388 fue un territorio anexo al convento de Sta M^a de Valldigna, siendo también en la misma etapa donde se fijan los límites territoriales tanto del Abad del convento como del duque de Gandía.

En el siglo XV y XVI el pueblo pasaría a ser de tres personas distintas, para terminar siendo del duque Francisco de Borja (duque de Gandía) en el año 1550. En este siglo, su población de origen árabe tuvo grandes pérdidas, primero, en el año 1525 Carlos I les obliga a convertirse del musulmán al cristianismo, pero les sigue obligando a pagar un impuesto por su origen musulmán y más tarde, Joan de Rivera (obispo de Valencia), ordena el derribo de la mezquita y construye en su lugar una iglesia cristiana, prohíbe tanto la lengua árabe como sus tradiciones y se comienzan a verificar el grado de cristianización de los musulmanes que se han cristianizado.

El inicio del siglo XVII, Felipe III ordena la expulsión de los árabes de España, y el duque Francisco de Borja, acata la orden, provocando que Xeraco se quedara despoblada, para solventarlo, el duque otorga licencia para cultivar las tierras del municipio y da las casas de los expulsados a cristianos de zonas cercanas, dejando las mejores posesiones a familias allegadas al mismo.

En los siglos XVIII y XIX, el pueblo fue mejorando, se construyó una iglesia, y la cisterna (obra subterránea para recoger y almacenar el agua y poseer agua potable), esta última fue forzada en gran medida por un brote de cólera, que causó muchas muertes; el ferrocarril, las carreteras y el muelle, entre otras cosas.

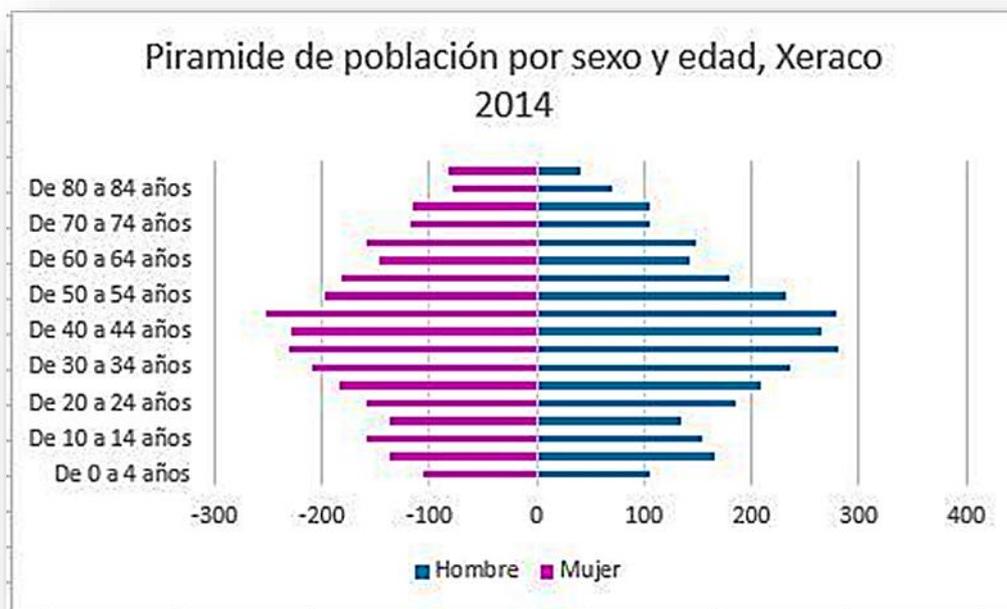
En el siglo XX, la guerra civil da un parón al crecimiento que se venía dando hasta el momento, tras ella la economía y la demografía siguieron creciendo, debido en gran parte al paso de una agricultura de secano (almendras, olivos) a una de regadío (naranjas, hortalizas).

En los años 70 hasta la actualidad, se comenzará a construir cerca de la playa, lo que provoca el crecimiento de la actividad turística, además de otras obras como una nueva estación de ferrocarril y la autopista A7, también conocida como la Autopista del Mediterráneo.

3.1.3 La población

La población del municipio se sitúa en 5881 habitantes en la revisión más actual del padrón municipal realizada el 17 de diciembre del 2015 por el INE, no obstante, en ella no se desglosa por edades ni por nacionalidad, y por tanto para ver y comentar con algo más de profundidad la población utilizaremos los datos relativos al 2014.

Figura 10 Pirámide de población por sexo y edad, Xeraco



Elaboración propia a partir de los datos extraídos del Instituto Nacional de Estadística (INEbase, 2015)

Desglose de la pirámide de población (Sánchez Aguirreolea, D., 2008):

-Descripción

Estructura por sexo → Observamos que nacen prácticamente el mismo número de hombres y de mujeres; hasta los 60 años hay más hombres que mujeres y a partir de ese punto

se invierte la situación, llegando a haber el doble de mujeres que de hombres en el último tramo de la pirámide.

Estructura por edad → Observamos que los jóvenes son un grupo reducido, los adultos, son el más numeroso y las personas mayores son elevadas.

-Interpretación:

Nos encontramos ante una pirámide del tipo regresivo (población envejecida), muy similar a la de España.

La natalidad baja es un indicador de el gran gasto económico que pueden sufrir las familias al tener hijos y propias de una sociedad moderna, igual que el elevado número de personas mayores.

Una vez visto la pirámide de población veamos la evolución de la población desde el año 2003 al año 2015:

Figura 11 Gráfico de la evolución de población del 2003 al 2015 en Xeraco



Elaboración propia a partir de los datos extraídos en las tablas de evolución de la población de Xeraco del Instituto Nacional de Estadísticas y el Instituto Valenciano de la Estadística.

En esta gráfica de evolución de la población en Xeraco, podemos destacar el tramo de aumento de población que vemos desde el año 2008-2013, años que coinciden con el máximo foco de la crisis económica que azoto España, esto se puede deber al retorno de muchos ciudadanos que residen en ciudades a poblaciones más rurales debido a la falta de oportunidades laborales en las ciudades. Otro dato destacable es el descenso de la población en el 2014 y 2015 llegando al nivel del 2007, este indicador desde luego no es positivo para el municipio.

Por último, en relación con la población de Xeraco, es importante remarcar que hay un 16,4% de extranjeros residentes en el municipio. Se pueden consultar las tablas del INE en el Anexo 7.

Todo ello nos ayuda a entender algunas de las necesidades que puede tener el portal web municipal como son: la adaptación a una población de edad avanzada, tener en consideración a los extranjeros residentes o combatir la pérdida de población con medidas de fomento territorial.

3.1.4 El turismo

El turismo de Xeraco se basa principalmente en un turismo de sol y playa encontrándose uno de sus núcleos urbanos a la orilla del mediterráneo.

Según la web municipal, la playa consta de 2.900 metros de longitud y 60 metros de ancho (Figura 12) en donde podemos encontrar zonas de ocio, restaurantes, servicio de la policía local, farmacia y en verano servicios de autobuses, información turística, consultorio médico y demás servicios propios de una playa, todo ello de forma accesible.

Uno de los puntos negativos de la zona costera es el no poseer de un paseo marítimo lo que dificulta la entrada de visitantes no conocedores de la zona.

Dejando ese punto negativo, la playa también cuenta con múltiples certificados de calidad y con la Bandera Azul, símbolo muy valorado a nivel de calidad en las playas de todo el mundo y que posee desde el año 1988 de forma consecutiva, lo que nos da a entender la implicación que tiene tanto el ayuntamiento como los ciudadanos en mantener en buen estado su costa, destacándola en múltiples apartados de la web municipal.

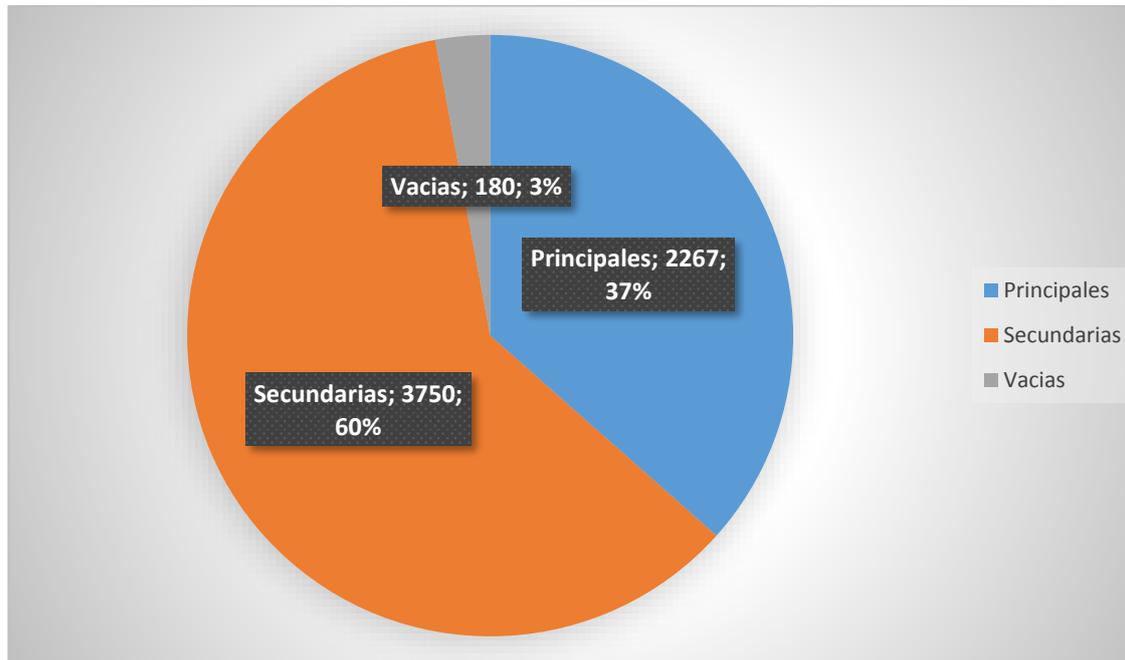
El tipo de turismo suele ser nacional, contando con segundas viviendas (Ver Figura 13) de españoles, aunque si bien es cierto que podemos encontrar muchas de ellas que se encuentran dispuestas para el alquiler a extranjeros, que en su mayoría son de habla inglesa, lo que puede ser un punto a tener en cuenta para el desarrollo del portal web municipal.

Figura 12 Imagen aérea de la costa de Xeraco



Fuente: Google Maps (2016).
 Costa de Xeraco.

Figura 13 Gráfico del número de viviendas del municipio, según sean vivienda principal, secundario o se encuentre vacías



Elaboración propia a partir de los datos de estadística del número de viviendas del municipio de Xeraco (IVE, 2011)

Además de las segundas viviendas, veamos el resto del potencial turístico de la zona:

Tabla 3 potencial turístico de Xeraco

XERACO	NÚMERO DE ESTABLECIMIENTOS	NÚMERO DE PLAZAS
Hoteles	0	0
Hostales	0	0
Apartamentos	248	1410
Camping	1	195
Casas rurales	0	0
Albergues	0	0
Pensiones	0	0
Restaurantes	26	1096

Fuente: Instituto Valenciano de Estadística (2014). Del Portal Estadístico de la Generalitat Valenciana (PEGV): Ficha del Municipio de Xeraco, "Oferta turística 2013", p.2.

Aunque si bien es cierto que el municipio no cuenta con hoteles ni con hostales, el número de plazas en alojamientos alcanza las 1605 plazas lo que puede hacer aumentar la población municipal en aproximadamente un 27% en verano, algo que sin duda hay que tener en cuenta.

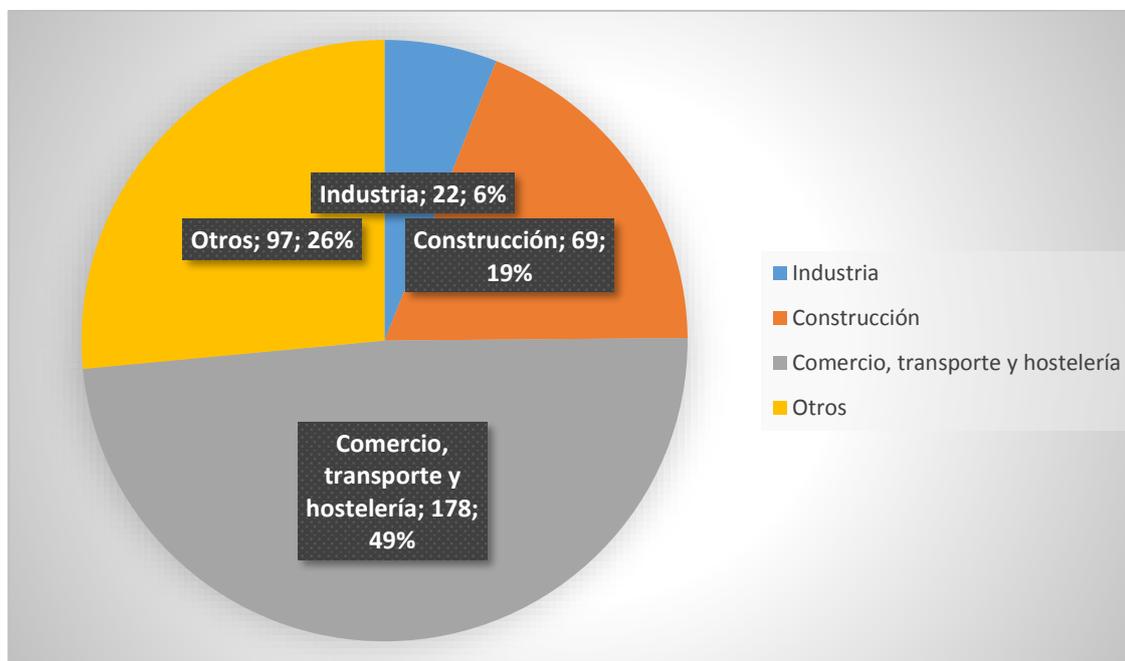
3.1.5 La economía

En este apartado veremos algunos datos de la economía en relación con las empresas y con las condiciones laborales con las que nos encontramos en el municipio de Xeraco.

Para hacer un repaso a la economía municipal haremos uso de tablas y gráficos elaborados con datos del INE (Instituto Nacional de Estadística), del IVE (Instituto Valenciano de Estadística), del Ministerio de Empleo y Seguridad social y del SEPE (Servicio Público de Empleo Estatal) utilizando los indicadores que pueden ser relevantes para hacernos una idea general de los problemas que puede tener el municipio y que debería de tratar en su portal web, con el fin de mejorar la situación municipal.

En primer lugar veamos las empresas activas por sectores del municipio:

Figura 14 Gráfico de empresas activas del municipio de Xeraco



Elaboración propia a partir de los datos de la ficha del Municipio de Xeraco del Instituto Valenciano de Estadística.

Aunque este gráfico puede no ser representativo del momento actual, ya que su última actualización es del año 2012, podemos hacernos la idea de que el municipio cuenta con un sector terciario (servicios) muy importante, perteneciendo a este sector un 49% de sus empresas.

Una vez visto el número de empresas y sus tipos, pasemos a ver el factor humano, que nos podrá ayudar de forma más clara a ver el nivel económico y de vida que se posee en el municipio y cuáles pueden ser sus carencias, algo importante para el ayuntamiento y su reflejo en el portal web municipal.

Comenzaremos con una tabla en donde aparecen los índices de mayor importancia para el fin propuesto:

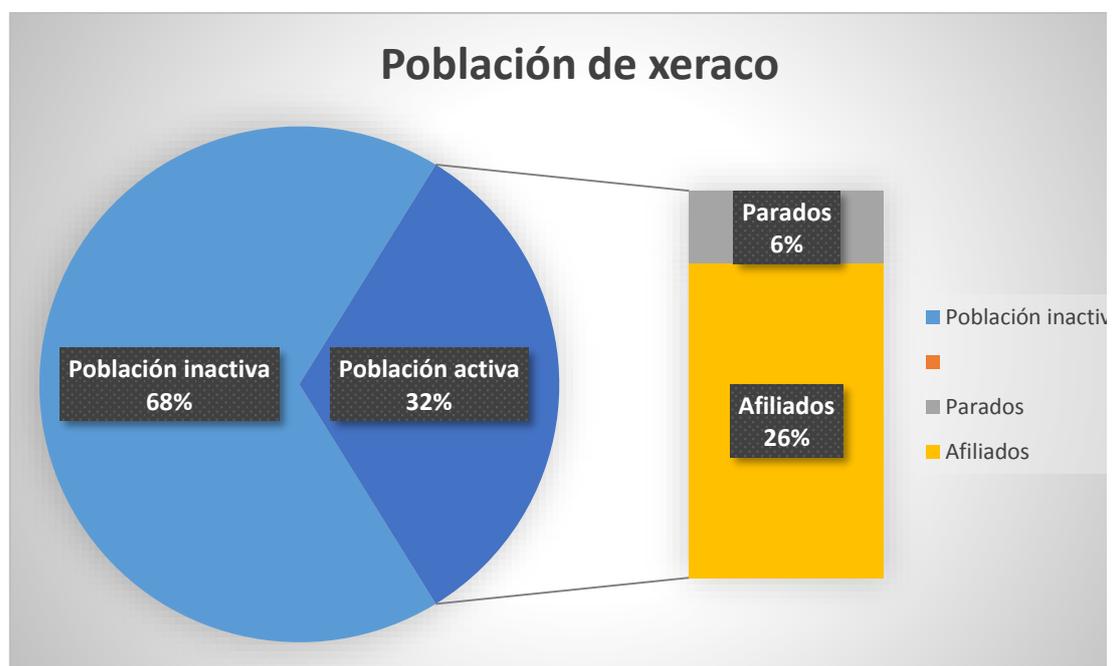
Tabla 4 Indicadores de empleo de los ciudadanos de Xeraco

XERACO	NÚMERO DE CIUDADANOS
Población activa	1906
Afiliados	1547
Parados	359
Tasa de paro	18.84%

Elaboración propia, a partir de los indicadores y cifras de la ficha de municipio de Xeraco del Instituto Nacional de Estadística sobre el empleo de los ciudadanos de Xeraco.

*Para entender cada uno de los conceptos de la tabla, mirar el apartado de terminología expuesto en el Anexo 1.

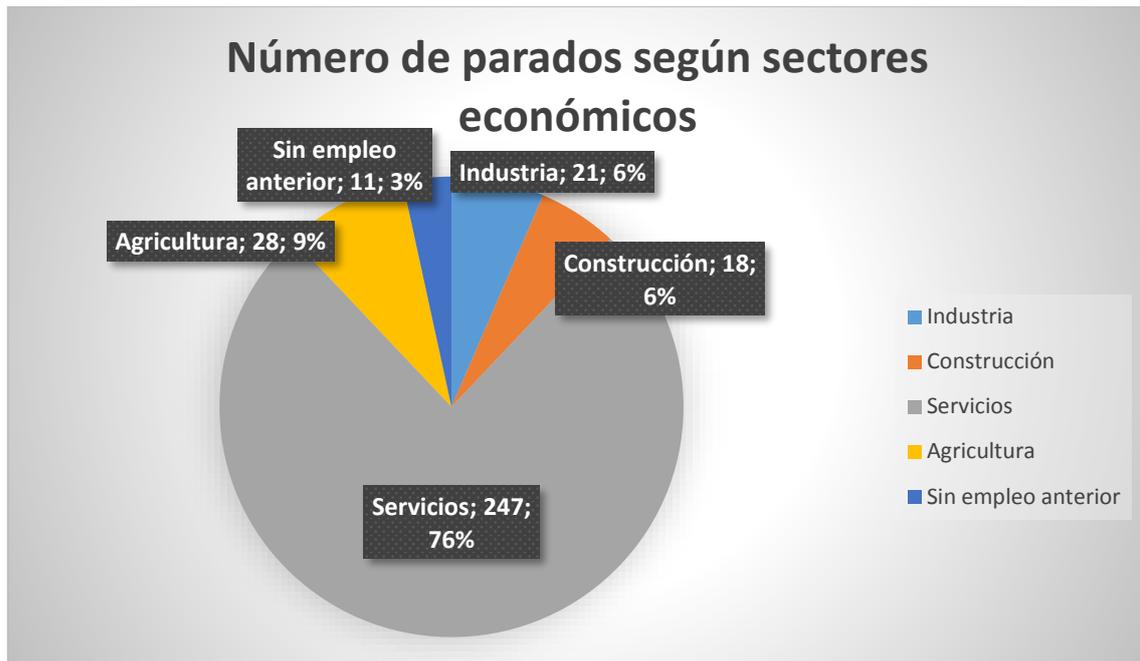
Figura 15 Gráfico de empleo en Xeraco 1



Elaboración propia a partir de los datos obtenidos de las estadísticas de la ficha municipal de Xeraco (SEPE, 2015)

De la tabla extraemos que hay 1906 personas que pueden y desean trabajar de las cuales 359 no encuentran empleo, esto puede ser una preocupación ya que como hemos visto, hay 5881 personas empadronadas (año 2015) y solo trabajan 1547 que serían el 26% de los empadronados, por tanto, concluimos que nos encontramos ante una población con pocas personas trabajadoras y como tal, el nivel de parados debería ser el mínimo posible. A mi entender estos datos no son suficientes para comprender la problemática del municipio y por tal motivo desglosaremos un poco más los datos sobre el empleo. Para hacerlo veremos en qué sectores se concentran los parados, qué tipo de contratos disponen los que sí trabajan y el sector en donde lo hacen. Finalmente, con todo ello, se intentará concluir la situación en la que se encuentra la población de Xeraco.

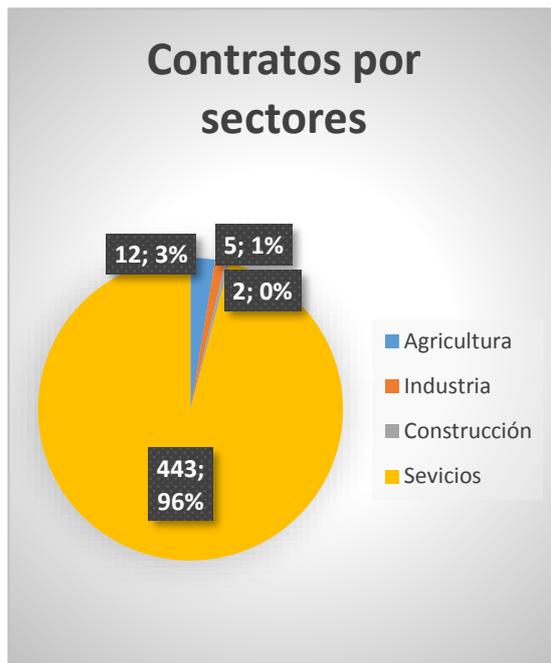
Figura 16 Gráfico de empleo en Xeraco 2



Elaboración propia a partir de los datos del INE, INEbase, enero de 2016 "Empleo en Xeraco".

Figura 17 Gráfico de empleo en Xeraco 3

Figura 18 Gráfico de empleo en Xeraco 4



Elaboración propia a partir de los datos del INE, INEbase, enero de 2016 "Empleo en Xeraco".

Una vez visto todos los datos anteriores, podemos concluir que nos encontramos ante una población con pocos trabajadores, de los cuales prácticamente todos trabajan en el sector servicios y disponen de contratos temporales, lo que hace de ello una pésima situación laboral, por tanto, el ayuntamiento, debería de tomar una serie de medidas para revertir la situación, y sin duda alguna el portal web podría ser la plataforma para difundir las medidas que provoquen este cambio tan necesario para el municipio.

3.1.6 La situación política

Para ver la situación política del municipio recuperaremos los resultados los gobiernos que hubo durante el periodo del 2007 al 2015 y explicaremos como se formaron, por último, veremos la situación actual de la política municipal desde los resultados de las elecciones municipales hasta la composición actual del Pleno.

La finalidad y utilidad que puede surgir de esta sección es la posibilidad de extraer conclusiones sobre los posibles cambios o no que puedan afectar a nuestro objeto de estudio, el portal web municipal.

En la siguiente tabla (Tabla 5) vemos los gobiernos que se han conformado en el periodo anteriormente citado.

Tabla 5 Gobiernos existentes en Xeraco desde el año 2007 al 2015

ALCALDE	PARTIDO POLÍTICO DE GOBIERNO	AÑO/S
Ferran Bofí Pardo	PSOE	2007-2011
Avelino Mascarell Peiró	PP	2011-2013
Francesc Serralta Zaragoza	Compromís	2013-2015
Francesc Serralta Zaragoza	Compromís	2015-

Fuente: Web oficial de l'Ajuntament de Xeraco (2016), "Gobiernos existentes en Xeraco".

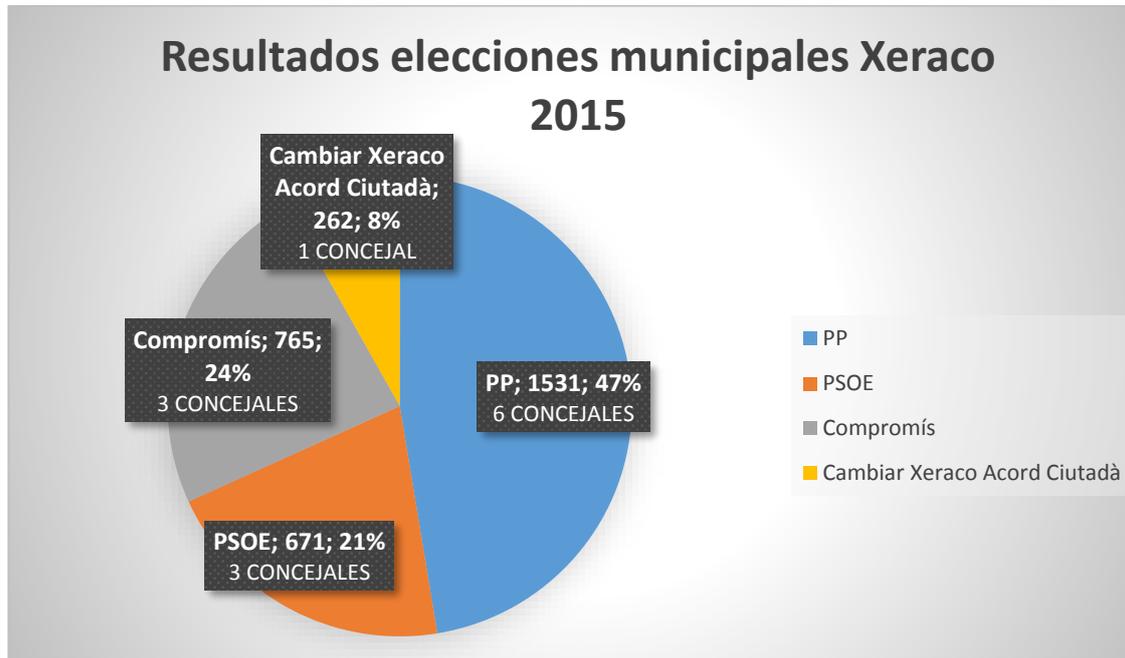
Formación de Gobiernos:

Desde el año 2007 al 2011 gobernó el PSOE que ya lo venía haciendo desde antes de esa fecha, lo logro con la obtención del Bloc, sus 6 concejales a favor y 5 del PP en contra.

La siguiente legislatura fue más caótica, desde el 2011 hasta septiembre del 2013 gobernó el PP, lográndolo gracias a que cada partido voto a sus propios candidatos y como vimos en el gráfico de las elecciones del 2011 el PP contaba con mayor número de concejales que el resto, 6 en total, pero su alcalde en el 2013 tuvo que enfrentarse a una moción de censura encabezada por el líder de Compromís en el momento, Francesc Serralta Zaragoza, quien con los votos de su partido sumados a los del PSOE consiguió sacar a delante la moción y gobernó hasta las elecciones del 2015.

Por último, en el 2015 tras las elecciones municipales (Figura 19), Compromís, el PSOE y el nuevo grupo político municipal Camviar Xeraco, han alcanzado un acuerdo de gobierno, que se estructura de la siguiente manera: En primer lugar, gobernara el candidato de Compromís (Francesc Serralta) los dos primeros años y los dos segundos el candidato del PSOE (José Salvador), teniendo el tercer partido del acuerdo, Camviar Xeraco, la primera tenencia de alcaldía asegurada.

Figura 19 Gráfico del resultado de las elecciones municipales de Xeraco en el año 2015 Gráfico del resultado de las elecciones municipales de Xeraco en el año 2015



Fuente: Ministerio del Interior (2016), "Elecciones municipales de Xeraco en el 2015". Gobierno de España.

Actualmente, después del pacto entre, Compromís, el PSOE y Camviar Xeraco, el pleno se distribuye de la siguiente forma:

Tabla 6 Distribución actual del Pleno de Xeraco

NOMBRE	CARGO	PARTIDO POLÍTICO AL QUE PERTENECE
FRANCESC SERRALTA ZARAGOZÀ	-Alcalde y Presidente -Seguridad ciudadana, policía y protección civil.	COMPROMÍS
IVAN DE LOS ÁNGELES COMPANYY	-Primer teniente de alcalde. -Delegación de medio ambiente, protección de los animales, recursos humanos, juventud y participación ciudadana.	ACORD CIUTADÀ
JOSE SALVADOR TEJADA SOLER	-Segundo teniente de alcalde -Delegación de deportes y turismo.	PSPV - PSOE
JACINTA RUBIO RODRIGO	-Tercer teniente de alcalde -Delegación de hacienda, patrimonio, urbanismo,	COMPROMÍS

	modernización y nuevas tecnologías.	
MARI CARMEN BOLUDA JUAN	-Cuarto teniente de alcalde -Delegación del bienestar, igualdad, fomento local y ocupación.	PSPV - PSOE
STEFANO TORRES JAIJO	-Regidor -Delegación especial servicios urbanos y fiestas.	COMPROMÍS
JUAN JOSÉ ESCRIVÀ LUIS	-Regidor -Delegación especial de cultura y educación	PSPV - PSOE
AVELINO MASCARELL PEIRÓ	-Regidor	PP
JOSÉ SALVADOR LENA FERRER	-Regidor	PP
UBALDA BALAGUER FERRAGUT	-Regidor	PP
MIGUEL ÁNGEL VALBUENA FERNANDEZ	-Regidor	PP
M ^a AMPARO BARRIOS VIDAL	-Regidor	PP
JOSE LUIS CHULVI	-Regidor	PP

Fuente: Web oficial de l'Ajuntament de Xeraco (2016), "Distribución actual del Pleno de Xeraco".

Bases del acuerdo de Gobierno:

Un acuerdo de gobierno, con un proyecto claro de izquierdas, donde la participación ciudadana, la transparencia, la eficiencia en la gestión de los recursos tanto económicos como humanos, el impulso definitivo para terminar el PGOU, el fomento del empleo, el atención prioritaria a los más desfavorecidos, las políticas de igualdad, la promoción y defensa del valenciano y la apuesta por poner en valor nuestro patrimonio ambiental, cultural e histórico serán las líneas programáticas de la legislatura (Gente de la Safor, 2015)

Todo lo descrito en esta sección, nos lleva a la conclusión de que hay voluntad política para realizar cambios importantes en el municipio, cambios que en su gran mayoría afectan directamente a su portal web, que como veremos en los últimos dos capítulos, tiene mucho margen de mejora.

3.2 El ayuntamiento de Xeraco

Es importante comprender el funcionamiento del ayuntamiento de Xeraco, desde sus competencias hasta sus funciones y es que el portal web objeto del trabajo, debe de reflejar estos mismos conceptos, si el ayuntamiento tiene competencias como son el fomento del

turismo o la cultura, la ordenación del tráfico, la protección civil, entre otros, que menos que incluir estos en su web municipal.

También es importante tratar estos conceptos por la relación con la transparencia del ayuntamiento, algo que se plasmara en el portal web para que la ciudadanía pueda tener conocimiento de lo que hacen o no sus representantes electos.

Antes de concretar la competencias, organización y funciones del ayuntamiento de Xeraco, es necesario comprender ante que tipo de institución nos encontramos, con tal fin daremos un repaso superficial a la legislación más relevante sobre el municipio y su ayuntamiento.

3.2.1 Introducción

Primero veremos la legislación de ámbito estatal y luego pasaremos a la desarrollada en la Comunidad Valenciana, puesto que el ayuntamiento de interés pertenece a la misma.

1 Nivel Estatal:

Veamos entonces la Constitución Española. En ella destacamos dos artículos:

El Estado se organiza territorialmente en municipios, en provincias y en las Comunidades Autónomas que se constituyan. Todas estas entidades gozan de autonomía para la gestión de sus respectivos intereses (Constitución Española, Art.137).

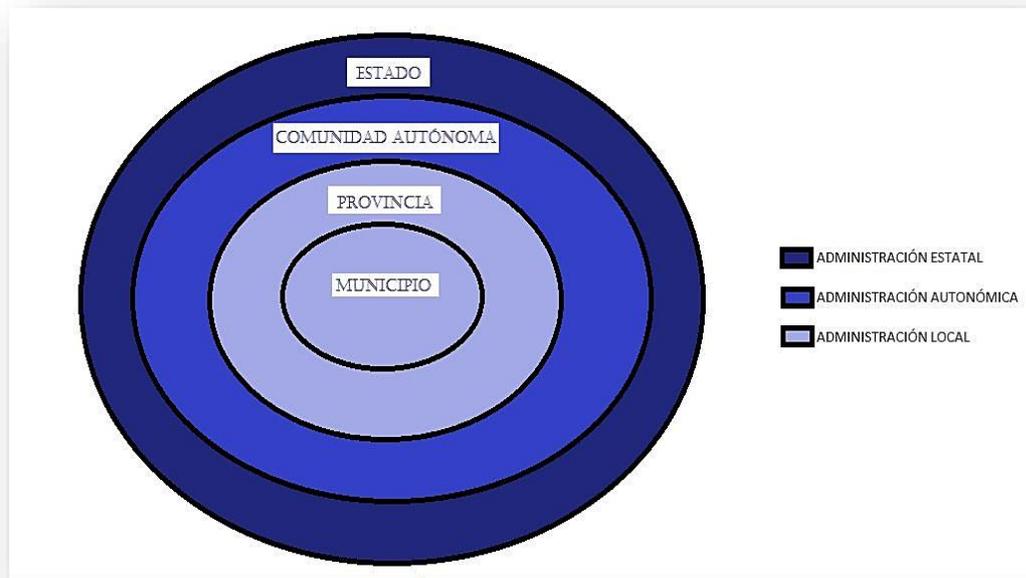
En primer lugar extraemos la organización territorial del Estado, quedando dividido en municipios, provincias y Comunidades Autónomas.

En segundo lugar, nos encontramos con la siguiente frase: *Todas estas entidades gozan de autonomía para la gestión de sus respectivos intereses*. Para entender a qué se refiere nos fijaremos en la explicación:

La autonomía a que se refiere este precepto se entenderá como potestad de autoorganización y autogobierno para la gestión de los propios intereses, idea que se mantendrá en otros artículos de la Constitución. (Nuñez Rivero, C. y García Aranda, S., 2010)

Para favorecer una visión más clara de su división territorial, podemos ver la siguiente figura en la que situaremos las divisiones de mayor a menor, teniendo en cuenta que dentro del círculo mayor se encontrarían las demás divisiones; también se han agregado por colores y Administraciones Públicas a las que corresponde cada división territorial.

Figura 20 Gráfico de la división territorial del Estado/Administraciones Públicas territoriales



Elaboración propia

*Aunque no se incluyan en el gráfico, hay otras Administraciones Locales inferiores al municipio.

La Constitución garantiza la autonomía de los municipios. Estos gozarán de personalidad jurídica plena. Su gobierno y administración corresponde a sus respectivos Ayuntamientos, integrados por los Alcaldes y los Concejales. Los Concejales serán elegidos por los vecinos del municipio mediante sufragio universal, igual, libre, directo y secreto, en la forma establecida por la ley. Los Alcaldes serán elegidos por los Concejales o por los vecinos. La ley regulará las condiciones en las que proceda el régimen del concejo abierto (Constitución Española, Art.140).

En este artículo ya encontramos la palabra ayuntamiento, recordemos que es la institución que actualmente nos interesa analizar, ya que es la responsable del portal web objeto de este trabajo académico.

Siguiendo con el artículo y con lo expuesto por el Profeso Núñez Rivero, anteriormente citado, podemos destacar, en primer lugar, la autonomía de los municipios, en esta ocasión al referirse expresamente con la palabra autonomía de los municipios, le otorga un conjunto de técnicas de garantía y blindaje, que se completaran y desarrollaran gracias al Tribunal Constitucional.

En segundo lugar, nos encontramos con la atribución de personalidad jurídica plena, entendiéndose que se utilizara para la gestión de sus intereses, que se concretaran en la Ley Reguladora de las Bases del Régimen Local (Vigente hasta el 2 de octubre de 2016), esto es de importante ya que a partir de la definición de los intereses se concretaran las competencias, algo que nos interesa saber para el desarrollo del trabajo.

En tercer lugar, por una parte, nos encontramos con el gobierno y administración que sigue en la línea de la autogestión y autogobierno, y por otra, nos encontramos con la función político-democrática, diciéndonos la forma de elegir a sus representantes, Alcaldes y Concejales, por parte de sus vecinos (Nuñez Rivero, C. y García Aranda, S., 2010).

Una vez vista la CE pasemos a ver la Ley Reguladora de las Bases del Régimen Local (LRBRL):

Esta Ley que nos marcará las competencias, organización y funcionamiento de los ayuntamientos. A continuación, analizaremos los dos artículos de más importancia para el desarrollo del TFG:

Los Municipios son Entidades básicas de la organización territorial del Estado y cauces inmediatos de participación ciudadana en los asuntos públicos, que institucionalizan y gestionan con autonomía los intereses propios de las correspondientes colectividades. (Ley 7/1985, Art. 1).

En este artículo vemos algo básico que, en la Constitución, aunque se intuía, no quedaba reflejado con exactitud, y es el que los Municipios son las Entidades básicas de la organización territorial, algo que se puede comprobar en el gráfico circular anteriormente visto, que nos muestra al municipio como parte central o base del gráfico. También nos vuelve a insistir con la participación ciudadana y la autonomía de los intereses.

Para la efectividad de la autonomía garantizada constitucionalmente a las Entidades Locales, la legislación del Estado y la de las Comunidades Autónomas, reguladora de los distintos sectores de acción pública, según la distribución constitucional de competencias, deberá asegurar a los Municipios, las Provincias y las Islas su derecho a intervenir en cuantos asuntos afecten directamente al círculo de sus intereses, atribuyéndoles las competencias que proceda en atención a las características de la actividad pública de que se trate y a la capacidad de gestión de la Entidad Local, de conformidad con los principios de descentralización, proximidad, eficacia y eficiencia, y con estricta sujeción a la normativa de estabilidad presupuestaria y sostenibilidad financiera. (Ley 7/1985, Art. 2).

De este artículo se pueden extraer ideas muy importantes sobre las competencias con las que van a contar las Entidades Locales para el desarrollo de sus intereses (autonomía Local), comenzaremos resaltando la siguiente frase: *legislación del Estado y la de las Comunidades Autónomas, reguladora de los distintos sectores de acción pública, según la distribución constitucional de competencias*, de ella extraemos que las competencias son materia exclusiva del Estado y de las Comunidades Autónomas, quedando las Entidades Locales a la espera de que le deleguen parte de ellas (para ver cómo se delegan, ver el Art. 7 de la presente Ley), esto queda claro con el siguiente fragmento: *atribuyéndoles las competencias que proceda en atención a las características de la actividad pública de que se trate y a la capacidad de gestión*, para más tarde enumerarnos una serie de principios que condicionarán a las competencias atribuidas, *principios de descentralización, proximidad, eficacia y eficiencia, y con estricta sujeción a la normativa de estabilidad presupuestaria y sostenibilidad financiera*.

Con el fin de no extendernos demasiado en el desarrollo y explicación de esta Ley, solo se expondrán de forma muy breve los artículos de la misma que más importancia pueden tener para el sentido de este segmento del trabajo, los preceptos de importancia serían los siguientes:

➤ Artículo 21

- En él se enumeran las atribuciones del Alcalde
- Artículo 22
 - Atribuciones del Pleno municipal
- Artículo 23
 - Atribuciones de la Junta de Gobierno Local
- Capítulo III, Competencias, Arts. 25-27
 - 25.1 nos muestra la autonomía local para todos los asuntos no regulados por las autoridades Estatales y Autonómicas, diciendo lo siguiente: *El Municipio, para la gestión de sus intereses y en el ámbito de sus competencias, puede promover actividades y prestar los servicios públicos que contribuyan a satisfacer las necesidades y aspiraciones de la comunidad vecinal en los términos previstos en este artículo.*
 - Competencias y servicios municipales.

2 Nivel autonómico:

Pasemos a la legislación que corresponde en la Comunidad Valenciana, sin extendernos ya que su exposición es similar a la Estatal.

El primero de ellos sería la LEY 8/2010, de 23 de junio, de la Generalitat, de Régimen Local de la Comunidad Valenciana, siendo esta la extensión de la anterior, pero con ámbito en la Comunidad Valenciana. Veamos un artículo de la Ley que nos puede interesar:

Lengua oficial de las entidades locales: El valenciano, como lengua propia de la Comunitat Valenciana, lo es también de la administración local y de cuantas corporaciones e instituciones públicas dependan de aquélla. De conformidad con lo dispuesto en el Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, toda la ciudadanía tiene derecho a escoger la lengua oficial, valenciano o castellano con que relacionarse con las entidades locales, y éstas tienen el deber correlativo de atenderla en la lengua escogida, en los términos establecidos en la legislación sobre uso del valenciano. (Ley 8/2010, Art. 4).

Este artículo marca los idiomas de vital importancia con los que debe de contar el portal web, ya que nos habla del derecho a escoger entre el valenciano o el castellano de los ciudadanos para relacionarse con las entidades locales (muy importante en la sede electrónica)

También destacar el Capítulo V de la Ley, donde nos encontramos las competencias locales en los Artículos 33 al 37 (competencias similares a las expuestas en la Ley Reguladora de las Bases del Régimen Local)

Por último otra referencia legal sería la Ley Orgánica 1/2006, de 10 de abril, de reforma del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana en su Título VIII de Administración Local, Arts. 63-66

3.2.2 Competencias y servicios mínimos municipales

Competencias propias (Ley 8/2010, Art. 4):

- Seguridad en lugares públicos.
- Ordenación del tráfico de vehículos y personas en las vías urbanas.
- Policía local, protección civil, prevención y extinción de incendios.
- Ordenación, gestión, ejecución y disciplina urbanística; promoción y gestión de viviendas; parques y jardines, desarrollo de espacios comerciales urbanos, pavimentación de vías públicas urbanas y conservación de caminos y vías rurales, salvo las pecuarias.
- Patrimonio histórico-artístico.
- Protección del medio ambiente.
- Comercio local, mercados y venta no sedentaria y defensa de los usuarios y consumidores.
- Protección de la salubridad pública.
- Participación en la gestión de la atención primaria de la salud.
- Cementerios y servicios funerarios.
- Prestación de los servicios sociales, promoción, reinserción social y promoción de políticas que permitan avanzar en la igualdad efectiva de hombres y mujeres.
- Suministro de agua, incluyendo la de consumo humano y alumbrado público; servicios de limpieza viaria, de recogida y tratamiento de residuos, alcantarillado y tratamiento de aguas residuales.
- Transporte público de viajeros.
- Actividades o instalaciones culturales y deportivas; ocupación del tiempo libre; turismo.
- Participar en la programación de la enseñanza y cooperar con la administración educativa en la creación, construcción y sostenimiento de los centros docentes públicos, intervenir en sus órganos de gestión y participar en la vigilancia del cumplimiento de la escolaridad obligatoria; la conservación, mantenimiento y vigilancia de los edificios y recintos de los colegios públicos de educación infantil, educación primaria y educación especial; cooperar con la administración educativa en la obtención de solares para la construcción de nuevos centros públicos.
- Seguridad alimentaria, mataderos, ferias y abastos
- Recogida y gestión de animales vagabundos y abandonados.
- Gestión y adjudicación de pastos.
- Gestión y mantenimiento de infraestructura y servicios comunes de interés agrario, a través de los Consejos Locales Agrarios.
- Promoción en su término municipal de la participación de los ciudadanos en el uso eficiente y sostenible de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

Servicios mínimos (Ley 27/2013, Art. 1 de modificación de la Ley 7/1985):

- En todos los Municipios: alumbrado público, cementerio, recogida de residuos, limpieza viaria, abastecimiento domiciliario de agua potable, alcantarillado, acceso a los núcleos de población y pavimentación de las vías públicas.
- En los Municipios con población superior a 5.000 habitantes, además: parque público, biblioteca pública y tratamiento de residuos.

3.2.3 Organización y funciones

❖ Pleno municipal (Ajuntament de Xeraco, 2016)

- Composición:

El pleno municipal se compone de 13 regidores de los cuales hay 3 del partido político Compromís per Xeraco, siendo uno de ellos el el Presidente del Pleno, 3 del partido político Socialistes Xeraco, 1 del partido político Camviar Xeraco – Acord ciutadà y 6 del partido político Partit Popular Xeraco. Por ultimo también hay una secretaria que asiste tanto al pleno como a la interventora del ayuntamiento.

- Funciones:

En el pleno se toman las decisiones de mayor trascendencia del municipio, y se aprueban por mayoría simple de los miembros presentes en el caso de los asuntos que no pertenezcan al apartado 2 del Artículo 7 de la Ley Reguladora de Bases de Régimen Local.

Se realizan las funciones mediante sesiones, que en el caso del ayuntamiento de Xeraco, se pueden consultar en el portal web, objeto de nuestro trabajo académico, y algo que beneficia y mucho a la transparencia del mismo.

❖ Junta de Gobierno Local (Ajuntament de Xeraco, 2016)

- Composición:

Esta integrada por el alcalde y cinco tenientes de alcalde designados por el alcalde, siendo de Compromís per Xeraco, Camviar Xeraco – Acord ciutadà y Socialistes Xeraco. También hay una secretaria, la misma que en los Plenos.

- Funciones:

Las funciones que realiza este órgano son:

- Asistencia permanente al alcalde
- Funciones delegadas por el alcalde
- Funciones cuando el Pleno no llegue a la mayoría necesaria

❖ El Alcalde (Ajuntament de Xeraco, 2016)

- Francesc Serralta Zaragoza de compromís per Xeraco
- Funciones:

Las funciones del Alcalde las podemos encontrar en el Artículo 40 Real Decreto 2568/1986. A estas funciones hay que sustraerles las delegada (estas funciones se pueden consultar en la web del ayuntamiento)

❖ Tenientes de Alcalde (Ajuntament de Xeraco, 2016)

- Composición:

- Primer Teniente de Alcalde, Ivan De los Ángeles Company
- Segundo Teniente de Alcalde, José Salvador Tejada Soler

-Tercer Teniente de Alcalde, Jacinta Rubio Rodrigo

-Cuarto Teniente de Alcalde, Maria Carmen Boluda Juan

- Funciones:

-Sustituir por orden de nombramiento al Alcalde

-Funciones delegadas: Medio ambiente; protección animal y de recursos humanos; juventud y participación ciudadana; deportes y turismo; hacienda; patrimonio, urbanismo, modernización y nuevas tecnologías; bienestar social; igualdad, fomento local y ocupación

❖ Regidores con delegaciones (Ajuntament de Xeraco, 2016)

- Composición:

- Stefano Torres Jaijo

- Juan José Escrivá Luis

- Funciones:

Servicios urbanos, agricultura y fiestas; Cultura y educación.

3.2.4 Transparencia en el ayuntamiento

Para hablar de la transparencia en el ayuntamiento de Xeraco debemos de hablar primero de las dos formas que tienen los ciudadanos para acceder a la información, como bien hemos dicho antes, existe la transparencia de la administración y el derecho al acceso a la información pública, ambas distintas, pero las dos son formas de concebir la transparencia en una Administración Pública.

Por tal motivo y para identificar de qué tipo de transparencia hablamos, veamos las siguientes definiciones (Acreditra, 2015):

- ❖ Transparencia o publicidad activa → Se trata de la información que las entidades publican de forma proactiva en sus portales o secciones web de transparencia
- ❖ La denominada transparencia pasiva → Información que las entidades proporcionan a medida a la ciudadanía que ejerce su derecho de acceso a la información pública.

En cuanto a la transparencia o publicidad activa se refiere, el ayuntamiento en su Sede Electrónica posee una carpeta en donde encontramos la siguiente estructura (Ajuntament de Xeraco, 2016):

- Institucional
- Normativa
- Económica
- Ayudas y subvenciones
- Patrimonio
- Contratos, convenios y encargos de gestión
- Urbanismo, obras públicas y medio ambiente

➤ Información y atención al ciudadano

Siendo esta estructura muy similar a la del *Portal de Transparencia y Datos abiertos del ayuntamiento de Valencia* que hemos puesto como ejemplo en el punto 2.3.1

En cuanto a sus contenidos deja mucho que desear, multitud de sus carpetas están vacías y muchas otras contienen unos contenidos mínimos (se analizarán en el capítulo 4).

Por otra parte, en la denominada transparencia pasiva, el ayuntamiento de Xeraco, no ha contestado a mi petición sobre información pública, y por tanto, podemos afirmar que al menos a nivel de experiencia propia no cumple con este tipo de transparencia.

3.2.5 El presupuesto y los sucesos económicos más relevantes

Antes de pasar a ver la situación en la que se encuentran las cuentas actuales del ayuntamiento y los sucesos económicos más relevantes, es conveniente hacer una breve introducción sobre las fuentes de financiación de los ayuntamientos, para con ello entender cuáles serán los efectos que puede implicar la mejora de la web municipal y su gasto.

Veamos el siguiente artículo:

Las Haciendas Locales deberán disponer de los medios suficientes para el desempeño de las funciones que la ley atribuye a las Corporaciones respectivas y se nutrirán fundamentalmente de tributos propios y de participación en los del Estado y de las Comunidades Autónomas (Ley 7/1985, Art. 142).

De este artículo es importante destacar la procedencia de los ingresos que poseen los ayuntamientos, siendo los más importantes los siguientes: los tributos locales, la participación del Estado y de las Comunidades Autónomas mediante transferencias. También, aunque menos cuantiosos, nos encontramos los ingresos por el patrimonio propio del ayuntamiento (Arrendamientos, cuentas corrientes, etc).

Esto hace que el ayuntamiento pueda aumentar sus gastos, y siempre que lo necesite, modificar sus impuestos locales, sacar mayor partido del patrimonio y conseguir mayores transferencias para obtener ingresos y cumplir con la estabilidad económica que se le exige por Ley.

Todo ello hay que tenerlo en cuenta a la hora de hacer una memoria económica de la propuesta de mejora (último capítulo), ya que será un gasto para el ayuntamiento que deberá de asumir y compensar con algún ingreso o reserva.

En la siguiente figura (Figura 21) tenemos una guía en la que se explica de manera sencilla todos los elementos que puede incluir un presupuesto municipal.

Figura 21 Guía explicativa del presupuesto municipal



Fuente: Írum (2016). “Mini-guía explicativa del Presupuesto Municipal”. Ayuntamiento Urdala.
<http://www.irun.org/down/Mini-guia-explicativa-del-Presupuesto-Municipal-es.pdf>

Ahora pasemos a ver y comentar lo más relevante sobre el estado actual de la economía del ayuntamiento de Xeraco, primero su presupuesto y más tarde los sucesos de relevancia sobre económica:

1. Presupuesto 2016 en euros:

Tabla 7 Presupuestos del Ayuntamiento de Xeraco año 2016, por capítulos

Ingresos		Gastos	
Operaciones corrientes	4.825.380	Operaciones corrientes	4.474.259
Operaciones de capital no financieras	100.000	Operaciones de capital no financieras	201.500
Operaciones de capital financieras	105.000	Operaciones de capital financieras	354.621
TOTAL	5.030.380	TOTAL	5.030.380
Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en las tablas del “Presupuesto del Ayuntamiento de Xeraco en el año 2016”. Ayuntamiento de Xeraco. Sede electrónica. http://xeraco.sedelectronica.es			

Tabla 8 Presupuestos del Ayuntamiento de Xeraco año 2016, ingresos y gastos más importantes

Ingresos más importantes	
Impuestos directos	2.678.880
Tasas	821.200
Transferencias	1.130.200
Gastos más importantes	
Gastos de personal	2.302.791
Gastos corrientes y servicios	1.877.148
Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en las tablas del "Presupuesto del Ayuntamiento de Xeraco en el año 2016: ingresos y gastos más importantes". Ayuntamiento de Xeraco. Sede electrónica.	

Como bien hemos apuntado anteriormente el ayuntamiento se financia sobre todo por tributos locales y por las transferencias de las Comunidades Autonomas y del Estado, algo que tiene su reflejo en su presupuesto, por otra parte, los gastos más significativos son los de personal, seguidos por los corrientes y de servicios. En esta última categoría se podría incorporar el gasto que se produciría si se llevara a término nuestra propuesta de mejora, algo en lo que profundizaremos en mayor medida en el último capítulo del trabajo.

2. Sucesos económicos importantes en la actualidad del ayuntamiento:

Los sucesos más relevantes son (Urbiola, A., 2016) :

- Gasto mayor en educación, en concreto un 123% más que el anterior ejercicio.
- Disminución del 42% de los gastos financieros por una nueva renegociación de los tipos de interés con las entidades bancarias, un ahorro de 22.000€.
- Participación ciudadana para decidir sobre la nueva gestión del agua y el destino de 31.000€ en nuevas instalaciones deportivas.
- Inversión en capital de 200.000€ en vehículos, mejora de instalaciones deportivas, entre otros.

Todos estos sucesos pueden influir en la prosperidad de nuestras mejoras en el portal web, ya sea por la puesta en marcha de un programa de participación ciudadana online o por el ahorro que se ha conseguido con la renegociación de los tipos de interés con las entidades bancarias.

Como las secciones anteriores, es importante saber la situación económica en la que nos encontramos para adaptar nuestras propuestas al contexto, siendo esta en mi opinión bastante favorable para la realización de las propuestas que veremos en el capítulo final.

Capítulo 4: Análisis del portal web de Xeraco

En el actual capítulo se realizará el análisis del portal web y del ayuntamiento (el ayuntamiento se analizará desde el punto de vista del desarrollo de las TICs), siendo esta la base fundamental para más tarde concretar un proyecto con las propuestas de mejora objetivo del trabajo.

En primer lugar, se analizará el portal web de Xeraco, constando el mismo, de una web convencional y de una Sede Electrónica, con el propósito de su análisis se utilizarán las metodologías de indicadores, estos los podemos encontrar en el Anexo 2 y 3; y la explicación de la metodología en el capítulo primero (punto 1.4).

En segundo lugar, se realizará un análisis DAFO del ayuntamiento, centrándonos en lo referente con la e-A.

Por último, se cerrará el capítulo con una pequeña conclusión de los análisis realizados.

4.1 Análisis del portal web

En primer lugar, realizaremos el análisis del portal web de Xeraco, siguiendo el método desarrollado por Gregorio Moya Martínez, profesor del Departamento de Información y Documentación de la Facultad de Comunicación y Documentación de la Universidad de Murcia y utilizado por Marta Pagán Martínez en su Tesis Doctoral.

En segundo lugar, y para completar un análisis de profundidad, utilizaremos parte de los indicadores del método, InfoParticipa 2015. Guía para evaluar las webs de los Ayuntamientos y los Consejos Comarcales desarrollado por el Laboratorio de Periodismo y Comunicación para la Ciudadanía Plural (LPCCP) de la Universitat Autònoma de Barcelona.

Antes de comenzar, hay que entender que la mayor parte de los indicadores se responderán, siempre que sea posible, utilizando la página web convencional, entendiendo que esta página es la primera con la que se encuentra el ciudadano, y que la Sede Electrónica tiene utilidades más específicas.

Una vez realizada las aclaraciones oportunas, el desarrollo de la primera metodología se realizará en dos fases, en la primera fase se incorporarán 54 indicadores que corresponden a los aspectos formales, funcionalidad, el ayuntamiento, la ciudad/municipio, información para los ciudadanos, información turística y de ocio, información sobre las empresas y los servicios de participación ciudadana; en la segunda fase se desarrollara las gestiones on-line (e-Administración), concretando los 19 indicadores restantes.

Por su parte, para el desarrollo de la segunda metodología, se han extraído algunos indicadores, para completar el análisis en profundidad, y se han omitiendo los indicadores similares a los ya contestados en las anteriores dos fases. El desarrollo consta también de dos etapas, la primera, son indicadores agrupados por el título de “Transparencia de la corporación” y en la segunda, serán los de “Información para la participación”, contestando a un total de 23 indicadores que completarán aún más el análisis del portal web municipal.

La forma de proceder, será la siguiente:

1. Utilización de las tablas de indicadores expuestas en el Anexo 2 y 3 para responder a los indicadores. Para la comprensión de la respuesta y comentarios de los indicadores es de vital importancia mirar su explicación incluida en las tablas del Anexo 2 y 3, para facilitar tal fin, los títulos de los apartados estarán hipervinculados con la sección de la plantilla que corresponda. (para acceder a la parte del Anexo de interés bastará con pulsar “control+clic izquierdo” en el “título del apartado” y para volver al desarrollo, se realizará el mismo procedimiento en la palabra “volver” incluida al final de cada apartado de las tablas del Anexo)
2. Comentario del indicador en caso de ser necesario.
3. Comprobación en formato de imagen de las respuestas concretadas en los indicadores, siempre que se considere oportuno.
4. Señalización de Indicadores con necesidad o posibilidad de mejora.

Los puntos 1, 2 y 3 se expondrán en formato de ficha, cuya composición será la siguiente:

TÍTULO DEL APARTADO. (solo en la primera ficha de cada apartado)	
NÚMERO DEL INDICADOR Y PREGUNTA DEL INDICADOR.	RESPUESTA DEL INDICADOR
COMENTARIO DEL INDICADOR (según conveniencia)	
IMAGEN (según conveniencia)	

Una vez vista la forma de proceder, comenzaremos el desarrollo de los indicadores:

4.1.1 Primera fase

1. Aspectos formales: Mención de Responsabilidad y datos de Contacto

1. ¿La autoría de la web está claramente definida por parte del ayuntamiento? NO

En la Figura 23 vemos el título que nos podría indicar la autoría de la web, tal y como lo expresa la plantilla del Anexo 2 que estamos siguiendo. Pero no encontramos, copyright, ni ninguna referencia exacta.

Tras realizar una búsqueda del autor de la página web, me he encontrado con que el ayuntamiento de Xeraco pertenece, primero a la mancomunidad de La Safor y segundo a un conjunto de webs municipales creadas en la colaboración entre portales municipales, Diputación de Valencia, Gobierno de España (Ministerio de Industria, Turismo y Comercio) y el Plan Avanza 2. (Figura 24)

Dentro de esta organización, encontramos que el departamento encargado de las webs municipales de los participantes es La Oficina del Proyecto Portales Municipales (OPPM), por tanto, entiendo que la autoría del portal web es esta organización de webs municipales.

Figura 22 Indicador 1, primera fase



Fuente: Web Oficial Ajuntament de Xeraco (2016). Inici. <<http://www.xeraco.eu/>>

Figura 23 Indicador 1, primera fase



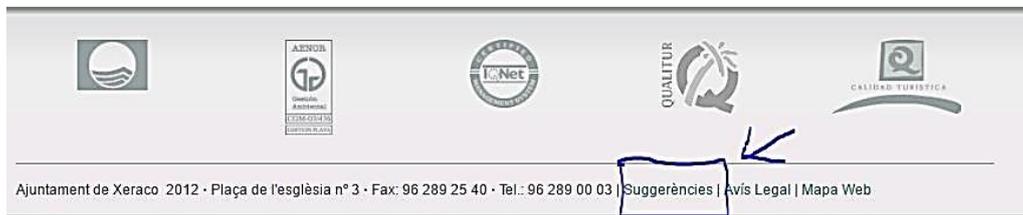
Fuente: Portales Municipales (2016). Bienvenidos. <<http://portalesmunicipales.dival.es/>>

2. Indicación de la Dirección Postal en la página de inicio.

NO

Esta dirección postal se encuentra recogida en otro apartado llamado sugerencias, para su acceso, sí que hay un enlace directo al final de la página de inicio (Figura 25).

Figura 24 Indicador 2, primera fase



Fuente: Web Oficial Ajuntament de Xeraco (2016). *Seggerències*.

Figura 25 Indicador 2, primera fase



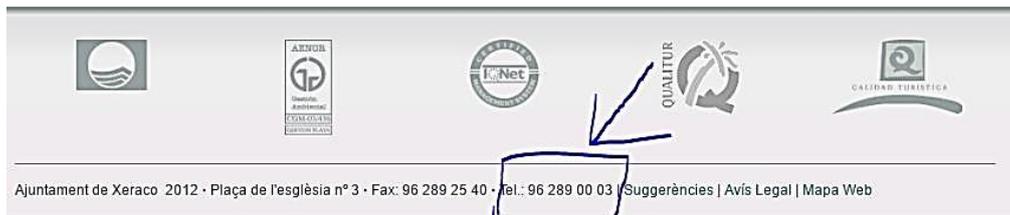
Fuente: Web Oficial Ajuntament de Xeraco (2016). *Seggerències*.

3. Indica el teléfono en la página de inicio.

SI

En este caso, sí que se encuentra recogido en la página de inicio

Figura 26 Indicador 3, primera fase



Fuente: Web Oficial Ajuntament de Xeraco (2016). *Teléfono de contacto*.

4. E-mail del ayuntamiento o del webmaster.	SI
Como bien vemos en una de las imágenes anteriores se recoge en la sección de sugerencias (Figura 26).	

5. Indica cuando ha sido la última actualización en el home page o página de inicio.	NO
Entendemos que al no aparecer ningún tipo de mención al respecto, se entiende que la página web ya está completada	

2. Funcionalidad: navegación y usabilidad

6. Dispone de mapa web.

SI

En la parte final de la página hay un enlace que nos lleva al mapa web.

Figura 27 Indicador 6, primera fase



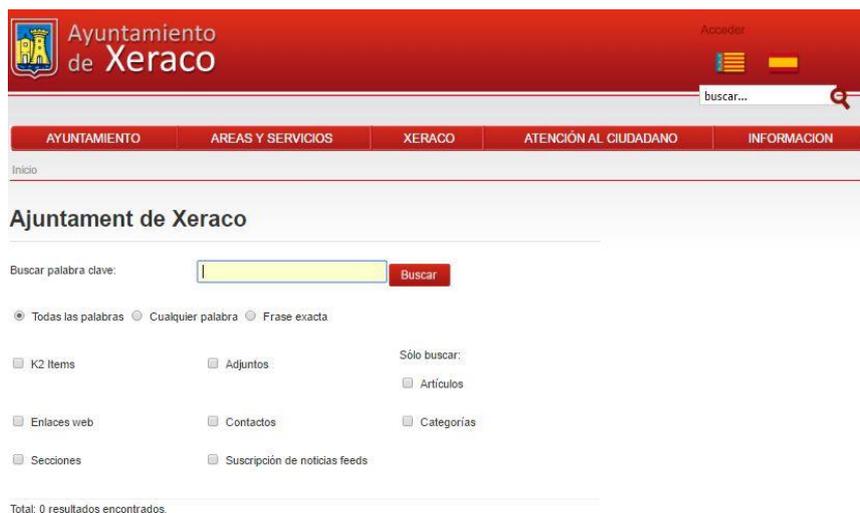
Fuente: Web Oficial Ajuntament de Xeraco (2016). *Mapa web.*

7. Existe la posibilidad de realizar búsquedas en la propia página web (buscador)

SI

Lo encontramos en la parte de arriba de la web, se puede destacar que nos permite hacer búsquedas avanzadas con múltiples opciones.

Figura 28 Indicador 7, primera fase



Fuente: Web Oficial Ajuntament de Xeraco (2016). *Búsqueda Avanzada.*

8. Existen versiones en otros idiomas.	SI
La web se encuentra tanto en valenciano como en castellano.	
<i>Figura 29 Indicador 8, primera fase</i>	
	
Fuente: Web Oficial Ajuntament de Xeraco (2016). <i>Accede.</i>	

9. Contiene enlaces hacia otras administraciones.	NO
--	-----------

10. Nos ofrece la posibilidad de descargas utilidades.	NO
---	-----------

11. Indica la resolución de pantalla para la que está optimizada.	NO
--	-----------

12. Indica para qué navegadores está optimizada.	NO
Solo nos indica los requisitos mínimos para poder usar su Sede Electrónica.	

13. Está optimizada para el acceso a discapacitados, es decir, cumple con las normas WAI(Accesibilidad) **NO**
*Para entender ¿qué es? Y ¿Cómo funciona el Test TAW? Se puede acudir al Anexo 4 del presente trabajo.

La web convencional del Ayuntamiento de Xeraco, no ha superado ninguna de las tres pruebas de análisis del Test TAW (Test de Accesibilidad Web) “A-AA-AAA” y por tanto se entiende que no está preparado para el acceso de personas que requieren algún tipo de modificación derivado de alguna discapacidad personal.
Destacar que su Sede Electrónica, posee la adecuación de nivel “AA” y cumple también con los criterios de accesibilidad indicados en la norma UNE 139803:2012.

Figura 30 Indicador 13, primera fase. Test TAW, Nivel de análisis A



Figura 31 Indicador 13, primera fase. Test TAW, Nivel de análisis AA



Figura 32 Indicador 13, primera fase. Test TAW, Nivel de análisis AAA



Figura 31, 32 y 33 Fuente: Taw. Centro Tecnológico (2016). Test TAW. <<http://www.tawdis.net/>>

14. Profundidad (Nº de clics)	2
<p>La información expuesta en la web no tiene mucha profundidad, lo cual nos indica, por un lado, que es de rápido acceso y por otro que no contiene una elevada carga de contenidos que necesitara de más subcarpetas para su correcto desarrollo.</p> <p>Un dato interesante sobre el indicador es el que nos proporciona la Guía para evaluar las webs de los Ayuntamientos y los Consejos Comarcales de InfoParticipa 2015, que aconseja, que la información este a menos de 3 clics para favorecer el acceso a la información a las personas no expertas y por tanto el resultado del indicador es idóneo también para este tipo de usuarios.</p>	

15. Se puede volver desde cualquier página a la página de inicio de la web.	SI
<p>En el logotipo del ayuntamiento se encuentra oculto un vínculo con la página de inicio y por tanto si hacemos clic sobre él, volveremos a la página de inicio</p>	

Figura 33 Indicador 15, primera fase



Fuente: Web Oficial Ajuntament de Xeraco (2016). *Inici*.

16. Posee un menú “Migas de pan” para facilitar la usabilidad	SI
<p>*Este indicador no se encuentra en la plantilla expuesta en el Anexo 2, lo que causa una descoordinación en el número de los indicadores.</p>	

El menú “Migas de pan” es aquel menú que nos permite saber en qué apartado de la web estamos y por cuales hemos pasado antes del mismo.

Figura 34 Indicador 16, primera fase



Fuente: Web Oficial Ajuntament de Xeraco (2016). *Cursos Municipales*.

3. El ayuntamiento

17. Bienvenida del Alcalde.

SI

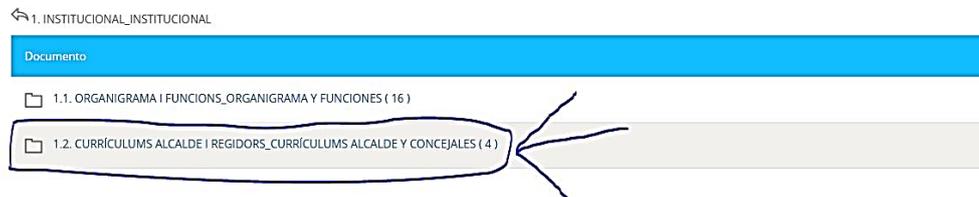
Además de la bienvenida del alcalde (Figura 36) podemos encontrar los currículos vitae (Figura 37) tanto del Alcalde como de sus concejales, ubicado en la Sede Electrónica del portal.

Figura 35 Indicador 17, primera fase



Fuente: Web Oficial Ajuntament de Xeraco (2016). *Saluda de l'alcalde.*

Figura 36 Indicador 17, primera fase



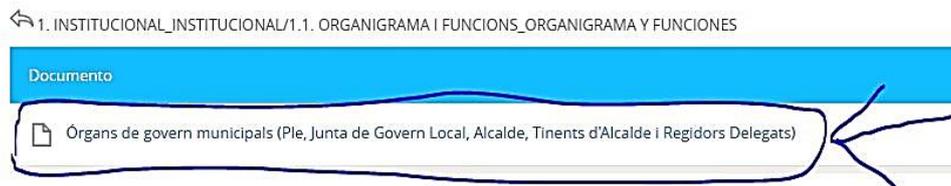
Fuente: Web Oficial Ajuntament de Xeraco (2016). *Sede electrónica.*

18. Indica los órganos de gobierno.

SI

Lo encontramos en su Sede Electrónica

Figura 37 Indicador 18, primera fase



Fuente: Web Oficial Ajuntament de Xeraco (2016). *Sede electrónica.*

19. Indica los grupos políticos que conforman la corporación municipal o en su caso, la composición completa del pleno municipal.	SI
<p>Se encuentra de forma detallada la composición del pleno municipal, la encontramos en el documento que se descarga en la sección de la pregunta anterior: <i>18. Órganos de gobierno</i> Aunque no encontramos datos de contacto de los grupos políticos ni los enlaces con sus respectivas webs.</p> <p>También podemos encontrar documentos de los distintos grupos que forman el pleno. Ejemplo: Certificado de la constitución del grupo municipal.</p>	
<p><i>Figura 38 Indicador 19, primera fase</i></p>  <p>The screenshot shows a web interface with the heading "8. INFORMACIÓ I ATENCIÓ AL CIUTADÀ" and a sub-heading "INFORMACIÓN Y ATE". Below this, there is a blue button labeled "Documento". Underneath, there are four folder icons with the following labels: "Canviar Xeraco - Acord Ciutadà (5)", "Compromís per Xeraco (3)", "Partit Popular Xeraco (1)", and "Socialistes Xeraco (4)".</p> <p>Fuente: Web Oficial Ajuntament de Xeraco (2016). <i>Sede electrónica.</i></p>	

20. Se pueden consultar las actas de los plenos municipales. **SI**

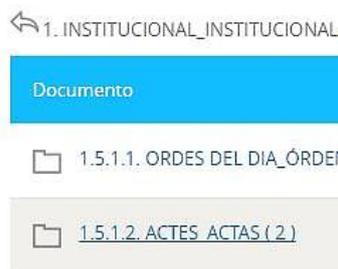
En este caso solo se pueden consultar dos actas en formato de documento, aunque sí que es cierto que la estructura que posee la web da a entender que la intención sería la de realizar la carga de todas las actas de los plenos.

Estas actas se pueden descargar en formato PDF (Figura 40).

También se pueden encontrar las sesiones de los plenos grabadas en video o en audio, estando su acceso directo en la página de inicio del portal (Figura 41).

En esta ocasión sí que hay bastantes grabaciones, lo que confirma la intención por parte del ayuntamiento de dar la opción a los ciudadanos de poder comprobar lo que se realiza en los Plenos municipales y algo que se puede destacar es el poder escuchar y descargar la intervención de cualquiera de los presentes en el Pleno de manera individualizada (Figura 42).

Figura 39 Indicador 20, primera fase



Fuente: Web Oficial Ajuntament de Xeraco (2016). Sede electrónica.

Figura 40 Indicador 20, primera fase



Fuente: Web Oficial Ajuntament de Xeraco (2016). Inici.

Figura 41 Indicador 20, primera fase



Fuente: Ajuntament de Xeraco (2016). Sessions Plenàries Ordinàries.

<http://www.regmeet.com/Ayuntamiento de Xeraco>

21. Existe información general sobre las ordenanzas municipales.	SI
<p>Se encuentran en la Sede electrónica, existe la información sobre tasas e impuestos y todo tipo de actividades reguladas por ordenanzas municipales.</p>	
<p><i>Figura 42 Indicador 21, primera fase</i></p>  <p>The screenshot shows a web interface with a breadcrumb trail: '2.2.1. ORDENANZAS FISCALS'. Below it, there are three menu items: '2.2.1. REGLAMENTS I ORDENANCES REGULADORES, REGLAMENTOS Y ORDENANZAS REGULADORAS (1)', '2.2.1. ORDENANZAS FISCALS_ ORDENANZAS FISCALES (4)', and 'ORDENANZES I REGLAMENTS (General Tauler d'anuncis)_ORDENANZAS Y REGLAMENTOS (General Tablon de anuncios)'. The second item is highlighted in grey.</p> <p>Fuente: Web Oficial Ajuntament de Xeraco (2016). <i>Sede electrónica.</i></p>	

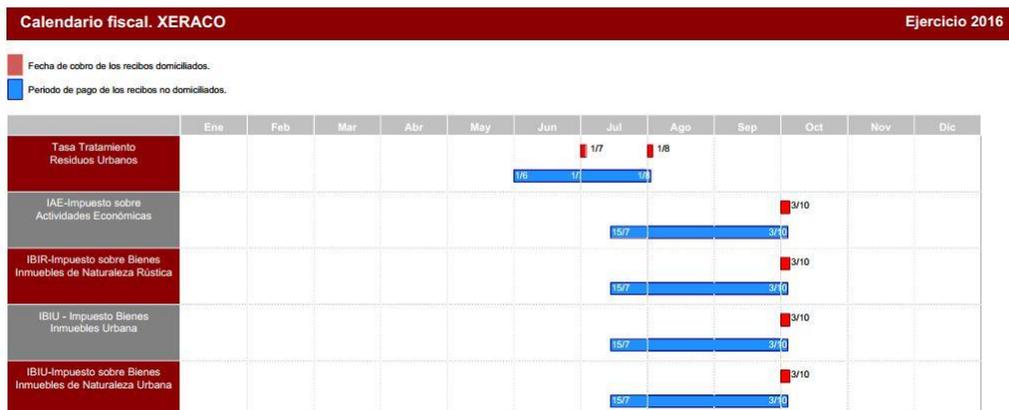
22. Existe un calendario fiscal municipal. **SI**

El calendario existente en la página convencional es el del 2012 (Figura 44), pero al no encontrarse ninguno más actual, entiendo que sigue siendo el calendario fiscal vigente. Este calendario fue noticia, esto se debe a que el ayuntamiento de Xeraco, se dio cuenta de que todos los pagos se realizaban en el mismo periodo de tiempo y con ello se producían muchas dificultades para afrontar los pagos por parte de muchas familias. Por ese motivo decidieron modificar las fechas, quedando de la siguiente forma:
 Los vados y la tasa de basura, que antes se pagaban en julio, agosto y septiembre, ahora se pagarán desde el 1 de mayo hasta el 30 de junio, para no coincidir con el pago del IBI, que se hará efectivo en julio, agosto y septiembre. Además, el pago del impuesto de vehículos de tracción mecánica, que antes se efectuaba en mayo y junio, ahora se podrá hacer efectivo desde el 1 de febrero hasta el 31 de marzo. (La Safor, 2012)
 Por ultimo hay que añadir que algunos impuestos municipales están delegados en la Diputación de Valencia, encontrándonos con otro calendario fiscal (Figura 45). Este calendario se puede descargar de la Sede Electrónica de la Diputación de Valencia.

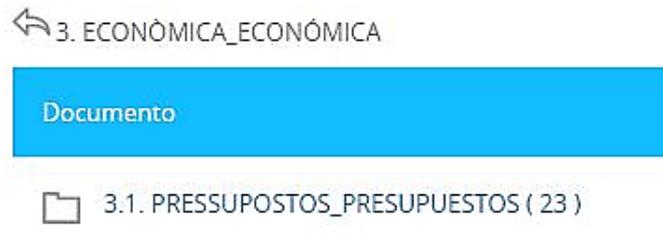
Figura 43 Indicador 22, primera fase



Fuente: Web Oficial Ajuntament de Xeraco (2016). *Nou calendari fiscal municipal per a 2012.*
 Figura 44 Indicador 22, primera fase



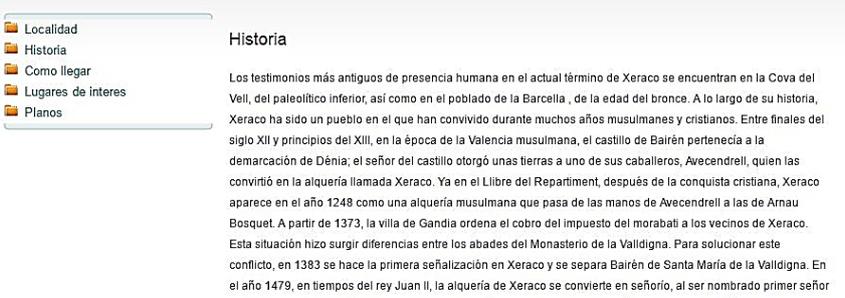
Fuente Sede Electrónica de la Diputación de Valencia (2016). *Calendario fiscal. Xeraco.*

23. Se pueden consultar los presupuestos municipales.	SI
Se encuentran en la Sede electrónica, se pueden descargar en formato PDF.	
<p><i>Figura 45 Indicador 23, primera fase</i></p>  <p>Fuente: Web Oficial Ajuntament de Xeraco (2016). <i>Sede electrónica.</i></p>	

24. Existe un directorio de los Servicios Municipales.	NO
---	-----------

25. Se puede consultar el Plan de Ordenación urbana del municipio.	SI
Se encuentran en la Sede electrónica, se pueden descargar en formato PDF y se encuentra actualizado.	
<p><i>Figura 46 Indicador 25, primera fase</i></p>  <p>Fuente: Web Oficial Ajuntament de Xeraco (2016). <i>Sede electrónica.</i></p>	

4. La ciudad o municipio	
26. Incluye información sobre la situación geográfica de la misma.	SI
Nos indica la posición exacta en donde se encuentra, el número de habitantes, la extensión y tipos de terrenos así como el clima general con el que nos podemos encontrar en el municipio.	
<p><i>Figura 47 Indicador 26, primera fase</i></p>  <p>Fuente: Web Oficial Ajuntament de Xeraco (2016). <i>Localidad</i>.</p>	

27. Incluye un apartado sobre la historia de la ciudad.	SI
Además de contarnos la historia, en otro apartado podemos encontrar los lugares de interés del municipio.	
<p><i>Figura 48 Indicador 27, primera fase</i></p>  <p>Fuente: Web Oficial Ajuntament de Xeraco (2016). <i>Historia</i>.</p>	

28. Incluye recursos multimedia sobre la localidad: galería fotográfica, vídeos, webcams, visita virtual, etc.	SI
El portal web incluye numerosos recursos multimedia como videos para las noticias o fotos en múltiples de sus apartados para complementar a los textos.	

29. Incluye un apartado con los principales datos estadísticos.	NO
Existe la carpeta, pero no se encuentran contenidos.	

5. Información para los ciudadanos: Residentes

30. Existe un servicio de noticias de actualidad del municipio. **SI**

Tienen una sección de noticias, que se suele actualizar cada pocos días, también se podría resaltar de la sección, la inclusión de multitud de videos en donde se explican los acontecimientos.

Figura 49 Indicador 30, primera fase



Fuente: Web Oficial Ajuntament de Xeraco (2016). *Información.*

31. Existe la posibilidad de consultar la Agenda de actividades municipales. **SI**

Figura 50 Indicador 31, primera fase



Fuente: Web Oficial Ajuntament de Xeraco (2016). *Agencia.*

32. Existe un Servicio u Oficina de Atención al Ciudadano (S.A.C. / O.A.C.)	NO
<p>Realizando una búsqueda en Google encontramos un teléfono que pertenece a la Oficina de información al ciudadano. En la web convencional del ayuntamiento, este mismo número, se identifica como número de contacto del ayuntamiento, por tanto, se entiende que es número genérico y que no corresponde con el de un verdadero servicio de atención al ciudadano.</p>	
<p><i>Figura 51 Indicador 32, primera fase</i></p>  <p style="text-align: center;">Ayuntamiento de Xeraco Centralita ★</p> <p style="text-align: center;">Oficina de información al ciudadano</p> <p style="text-align: center;">Dirección: Plaza de la Iglesia, 3, 46770 Xeraco, Valencia</p> <p style="text-align: center;">Teléfono: 962 89 00 03</p> <p style="text-align: center;">Fuente: Web Oficial Ajuntament de Xeraco (2016). <i>Centralita</i>.</p>	

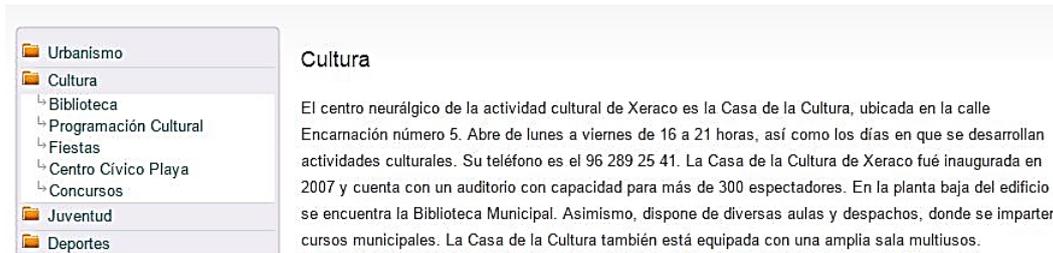
33. Existe algún directorio con información sobre los servicios de urgencias del municipio (farmacias de guardia, urgencias médicas, bomberos, policía municipal, emergencias, etc.)	SI
<p>En el directorio de teléfonos de interés, encontramos los números de teléfono, y en los planos, sus ubicaciones.</p>	
<p><i>Figura 52 Indicador 33, primera fase</i></p>  <p style="text-align: center;">Telèfons d'Interés</p> <p>Ajuntament 96 289 00 03 Policía Local: Urgències 24 h. 607 82 04 11 Retén 96 289 04 11 Retén platja 96 288 82 58 Guàrdia Civil (Xeresa) 96 289 53 79</p> <hr/> <p>Centre de Salut Xeraco 96 282 99 06 Consultori platja Xeraco 96 288 82 69 Centre de Salut Grau 96 284 48 33 Centre de Salut Corea 96 295 97 07 Centre de Salut Grau 96 284 48 33</p> <hr/> <p>Emergències 112 Ambulàncies 96 282 40 20 Taxi 639 63 64 76</p> <p style="text-align: center;">Fuente: Web Oficial Ajuntament de Xeraco (2016). <i>Telèfons d'Interés</i>.</p>	

34. Existe un directorio cultural (bibliotecas, museos, centros culturales, teatros, archivos, etc.) **NO**

En este caso, encontramos mucha información sobre las distintas posibilidades culturales que podemos encontrar en el municipio, para encontrar datos específicos sobre los distintos servicios solo hay que buscarlos en los desplegables situados en el margen izquierdo (Figura 54).

La biblioteca también cuenta con un enlace en la página de inicio, que nos permite acceder a una sección con múltiples opciones (Figura 55).

Figura 53 Indicador 34, primera fase



Fuente: Web Oficial Ajuntament de Xeraco (2016). *Cultura*.

Figura 54 Indicador 34, primera fase.



Fuente: Biblioteca Pública de Xeraco. *Inici*. <<http://www.xeraco.es/biblioteca/>>

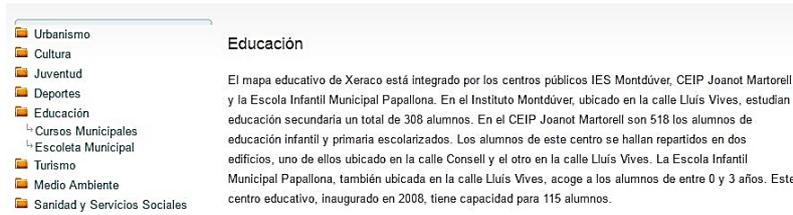
35. Directorio de Centros Educativos.

NO

Al igual que en el anterior indicador, no encontramos un directorio, pero aun así encontramos mucha información sobre los distintos centros educativos, su ubicación, distribución y número de alumnos (Figura 56).

Algo a destacar es el no encontrar ningún enlace con la página web del instituto del municipio. (Figura 57).

Figura 55 Indicador 35, primera fase



Fuente: Web Oficial Ajuntament de Xeraco (2016). *Educación*.

Figura 56 Indicador 35, primera fase



Fuente: Web Oficial IES Montdúver. Inicio. <<http://iesmontduver.edu.gva.es/>>

36. Directorio de Centros Sanitarios.

SI

Aunque como en el caso de los servicios de urgencia, solo encontramos los teléfonos de contacto.

También, aunque no sea un directorio se puede encontrar mucha información sobre los centros sanitarios.

Figura 57 Indicador 36, primera fase



Fuente: Web Oficial Ajuntament de Xeraco (2016). *Teléfans d'Interés*.

37. Información sobre el transporte público en la localidad (autobuses y taxis) SI

Puesto que es una localidad pequeña, no se espera que tenga líneas de autobús o metro dentro de la ciudad, aun con ello, sí que podemos encontrar información sobre transportes públicos, entre ellos, encontramos:

- Teléfono para taxi.
- Horarios de autobuses intermunicipales.
- Enlace para ver los horarios de los trenes que pasan por su estación de trenes.

Figura 58 Indicador 37, primera fase

Para consultar los horarios del tren de cercanías: <http://www.renfe.com/viajeros/cercanias/valencia/index.html>

Respecto a los autobuses, este es el horario entre la playa de Xeraco, Xeraco, Xeresa y Gandia y viceversa, desde el 2 de abril al 23 de junio

HORARIO INVIERNO DEL 02 ABRIL AL 23 JUNIO

HORARIOS MAÑANA

XERESA-GANDIA	XERACO-GANDIA	SALIDAS GANDIA
*07:20	*07:30	* 07:45
08:00	08:10 RONDA/08:20 C.V.	08:45
09:10	09:00	10:45
11:10	11:00	12:00
	13:05	

HORARIOS TARDE

15:10	15:00	15:30
15:45	15:55RONDA/16:05 C.V.	17:30
17:55	17:45	19:00
19:30	19:10RONDA/ 19:25 C.V.	20:00

SALIDAS A PLAYA

GANDIA-XERESA-XERACO		
*07:45	08:00	08:10
13:05	NO	13:15
15:30	15:45	15:55
19:00	NO	19:10

SALIDAS DESDE PLAYA

PLAYA-XERACO-XERESA-GANDIA			
08:15	SI	NO	SI
13:20	SI	SI	NO
16:00	SI	NO	SI
19:15	SI	NO	SI

*EL SERVICIO DE LAS 07:20 XERESA-07:30 XERACO-07:45 GANDIA DE LOS SABADOS QUEDA ANULADO

SABADOS TARDE, DOMINGOS Y FESTIVOS NO HAY SERVICIO

Taxi 639 63 64 76

Fuente: Web Oficial Ajuntament de Xeraco (2016). *Horarios de tren.*

38. Callejero de la localidad.

SI

En este caso se disponen de planos no interactivos, estos planos están realizados por el propio municipio y se pueden descargar desde el portal web municipal. En ellos se encuentran muchos servicios municipales, así como lugares de referencia y teléfonos de interés.

Figura 59 Indicador 38, primera fase



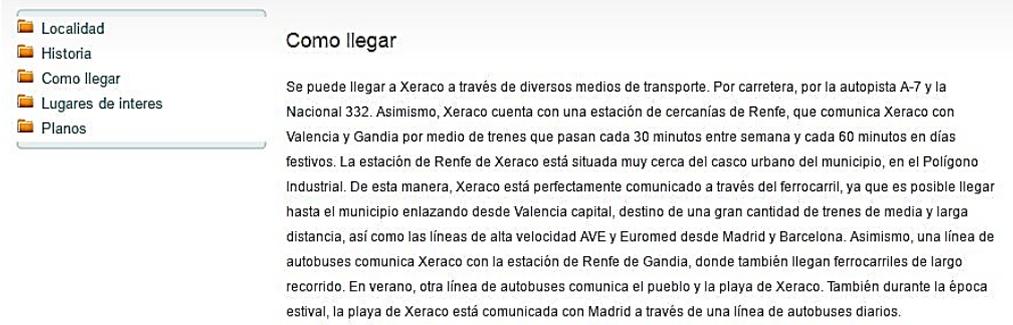
Fuente: Web Oficial Ajuntament de Xeraco (2016). Planos: Pueblo de Xeraco.

Figura 60 Indicador 38, primera fase



Fuente: Web Oficial Ajuntament de Xeraco (2016). Planos: Platja de Xeraco.

39. Directorio de asociaciones vecinales, culturales, deportivas, educativas, etc.	NO
En su sede electrónica hay un apartado de asociaciones, pero en él no hay contenido, por tanto, no se puede dar como afirmativo.	
40. Posibilidad de conseguir de forma gratuita una cuenta de correo electrónico.	NO

6. Información turística y de ocio: no residentes	
41. Información sobre cómo llegar al municipio.	SI
Se realiza mediante una descripción escrita.	
<p><i>Figura 61 Indicador 41, primera fase</i></p>  <p>The screenshot shows a navigation menu on the left with items: Localidad, Historia, Como llegar (highlighted), Lugares de interes, and Planos. To the right, under the heading 'Como llegar', there is a paragraph of text describing transportation options to Xeraco, including train services from Valencia and Gandia, and bus services.</p> <p>Fuente: Web Oficial Ajuntament de Xeraco (2016). <i>Cómo llegar.</i></p>	
42. Directorio sobre restaurantes, bares, lugares de ocio, etc.	NO
43. Directorio alojamientos localidad (hoteles, hostales, etc.)	NO

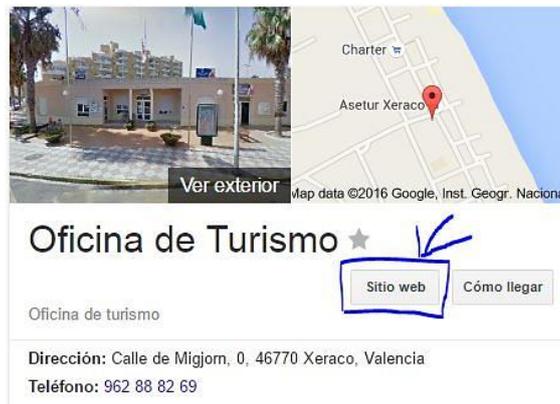
44. Información sobre la Oficina de Turismo de la localidad. **SI**

Si bien es cierto que en ningún lugar del portal web nos indica explícitamente una sección para la Oficina de Turismo municipal.

Lo que nos encontramos es con una sección dedicada al turismo.

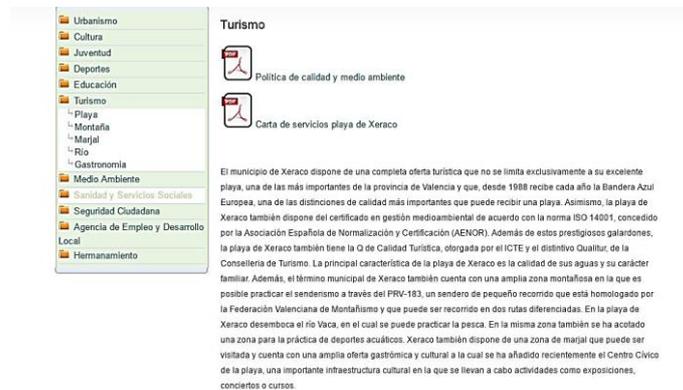
Al realizar una búsqueda en Google sobre la oficina de turismo de Xeraco, nos sale una fotografía y en el enlace del sitio web (Figura 63) nos redirige a la sección de turismo del portal web municipal (Figura 64), lo que nos da a entender que esta sección está redactada por la Oficina de Turismo de Xeraco.

Figura 62 Indicador 44, primera fase



Fuente: Googlemaps (2016), Oficina de Turismo. Xeraco.

Figura 63 Indicador 44, primera fase



Fuente: Web Oficial Ajuntament de Xeraco (2016). Turismo.

45. Información sobre las fiestas y tradiciones de la localidad. **SI**

En el portal hay una sección dedicada a fiestas, no se encuentra el calendario de las mismas, aunque en el texto sí se nombran las fechas de cada una de ellas.

Figura 64 Indicador 45, primera fase



Fuente: Web Oficial Ajuntament de Xeraco (2016). *Festes*.

46. Incluye algún tipo de Guía Turística, con los principales lugares de interés del municipio.	SI
<p>Encontramos esta información en dos secciones diferenciadas, la primera es la sección de turismo que hemos visto en una de las preguntas anteriores (Figura 66) y la segunda es una sección destinada solo a los lugares de interés (Figura 67). También destacar que se puede descargar en formato PDF un catálogo turístico en el que se da información de sus playas acompañadas de unas fotografías.</p>	
<p><i>Figura 65 Indicador 46, primera fase</i></p>  <p>Fuente: Web Oficial Ajuntament de Xeraco (2016). <i>Turismo</i>.</p>	
<p><i>Figura 66 Indicador 46, primera fase</i></p>  <p>Fuente: Web Oficial Ajuntament de Xeraco (2016). <i>Lugares de Interes</i>.</p>	

47. Gastronomía y Productos típicos. **SI**

En esta ocasión si encontramos referencias a la gastronomía, pero no a los productos típicos, por tanto sería una respuesta afirmativa a medias.

Figura 67 Indicador 47, primera fase

- Urbanismo
- Cultura
- Juventud
- Deportes
- Educación
- Turismo
 - Playa
 - Montaña
 - Marjal
 - Rio
 - Gastronomía
- Medio Ambiente
- Sanidad y Servicios Sociales
- Seguridad Ciudadana
- Agencia de Empleo y Desarrollo Local
- Hermanamiento

Gastronomía

Altre dels atractius turístics de Xeraco consisteix en la seua gastronomia, típica de la zona de la Safor i caracteritzada, sobretot, pels arrossos. A Xeraco es poden tastar diversos tipus d'exquisits arrossos, entre els qual cal destacar l'arròs al forn, l'arròs a banda o la sarsuela. En qualsevol dels restaurants tant del poble com la platja de Xeraco es poden menjar estos plats, acompanyats de les amanides confeccionades amb productes de l'horta de Xeraco. Altra de les especialitats són les coques, principalment la coca salada, autèntic plat xeraquer que elaboren els forns de la localitat. També cal destacar els pebres farcits. Tan importants com els plats anteriorment descrits, són els dolços de Xeraco: els pastissets, els bunyols, les coques... Un bon exemple de la sucreria de Xeraco es porta a terme cada estiu a la platja de Xeraco. Els forns del poble, així com les associacions de Xeraco, posen a disposició els seus productes a la Mostra de Sucrieria Tradicional de Xeraco, on es poden adquirir tots els dolços tradicionals de Xeraco.



Fuente: Web Oficial Ajuntament de Xeraco (2016). *Gastronomia*.

7. Información sobre empresas	
48. Existe un directorio empresarial y/o comercial.	SI
<p>El municipio es muy pequeño, pero aun siendo así, cabe señalar que el directorio solo cuenta con dos empresas, lo que puede indicar poca participación por parte de las empresas o poco interés por parte del ayuntamiento para incluir a las demás empresas locales en la sección.</p> <p><i>Figura 68 Indicador 48, primera fase</i></p>  <p>Fuente: Web Oficial Ajuntament de Xeraco (2016). <i>Guía Comercial</i>.</p>	

49. Información sobre el polígono industrial de la localidad.	NO
50. Se recoge información sobre las distintas ferias que se realicen en la localidad	NO

8. Servicios públicos electrónicos de participación ciudadana

51. Existe un buzón de quejas o sugerencias.

SI

Nos encontramos ante dos buzones, uno en la web convencional (Figura 70), en el podremos hacer una consulta o sugerencia al ayuntamiento y otro en su sede electrónica, para realizar quejas y sugerencias sobre los posibles tramites que se pueden realizar en ella (Figura 71).

Figura 69 Indicador 51, primera fase

Sugerencias

Si deseas realizar cualquier consulta o sugerencia al ayuntamiento, puede dirigirse a nosotros a través del siguiente formulario.

Nos pondremos en contacto con usted lo antes posible para atender sus observaciones. Gracias.

Your name:

Your E-mail address:

Subject:

Consulta:

Email a copy of this message to your own address

Enviar

Fuente: Web Oficial Ajuntament de Xeraco (2016). Sugerencias.

Figura 70 Indicador 51, primera fase

Trámites habituales

QUEJAS Y SUGERENCIAS

Fuente: Web Oficial Ajuntament de Xeraco (2016). Sede electrónica. Trámites habituales.

52. Respondió a la pregunta realizada. (Pregunta Realizada: ¿Qué trámites debo realizar para darme de alta en el Padrón de su municipio?)

NO

Se ha intentado realizar la pregunta por medio del buzón específico para realizar consultas (Figura 72) y no se ha obtenido respuesta por parte del ayuntamiento.

Figura 71 Indicador 51, primera fase

Sugerencias

Si deseas realizar cualquier consulta o sugerencia al ayuntamiento, puede dirigirse a nosotros a través del siguiente formulario.

Nos pondremos en contacto con usted lo antes posible para atender sus observaciones. Gracias.

Your name:

Your E-mail address:

Subject:

Consulta:

Email a copy of this message to your own address

Fuente: Web Oficial Ajuntament de Xeraco (2016). Sugerencias.

53. Mecanismos de participación ciudadana (faq, encuestas, foros de debate, etc.) **SI**

Los mecanismos que encontramos son los siguientes:
 -Buzones de sugerencias quejas y consultas, por experiencia propia, no parece que atiendan a este medio. (Figura 72)
 -Portal de propuestas, este portal consiste en una lista de propuestas que pueden ser votadas por los ciudadanos del municipio (para votar hay que pertenecer al municipio y se accede por medio del DNI), teniendo una fecha de inicio y otra de finalización (Figura 73).
 - Whats App municipal (Figura 74), un instrumento con el cual los ciudadanos pueden dar información sobre el mal estado de calles o pedir información sobre algunos servicios (este instrumento solo se puede utilizar para unos pocos asuntos).

Figura 72 Indicador 53, primera fase

Inicia	Finalitza	Títol	Vots	Estat
20-05-2016	15-06-2016	PARC DE GOSSOS PLATJA DE XERACO NORD	67	Oberta
20-05-2016	15-06-2016	PARC DE GOSSOS XERACO SUD	86	Oberta
20-05-2016	15-06-2016	PIPICAN PLATJA DE XERACO SUD	60	Oberta
20-05-2016	15-06-2016	PIPICAN XERACO NORDEST	75	Oberta
20-05-2016	15-06-2016	PIPICAN XERACO NORDOEST	72	Oberta

Fuente: Regmeet.com (2016). Ajuntament de Xeraco. *Participa pel teu poble*.

<http://regmeet.com/participa/ayuntamientos/>

Figura 73 Indicador 53, primera fase

Torna el whatsapp municipal!

- 1- Afegeix el **606 29 20 15** als contactes del teu mòbil.
- 2- Envia un missatge de Whatsapp amb la paraula **"ALTA"**.
- 3- A partir d'ara, rebràs còmodament al teu mòbil informacions d'interés municipal!

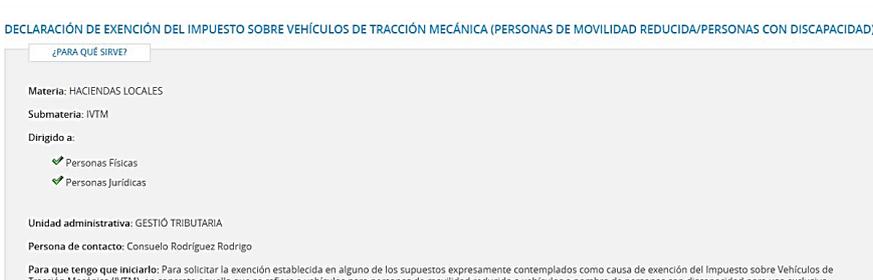
Envia'ns també fotografies dels desperfectes que trobes i la seua ubicació i ens posem mans a l'obra per què s'arreglen, així com qüestions al voltant de la biblioteca, esdeveniments culturals i esportius *(pròximament)*

Fuente: Web Oficial Ajuntament de Xeraco (2016). *Torna el Whatsapp municipal*.

54. Existe la posibilidad de pedir cita previa al Alcalde y/o al resto de miembros de la corporación municipal. **NO**

4.1.2 Segunda fase

9. Gestión on-line: Servicios Públicos electrónicos (e-Administración)	
55. Trámites sobre impuestos municipales: IBI.	0
No se encuentra nada sobre este impuesto, solo se menciona que su gestión y captación esta delegada en la Diputación de Valencia.	

56. Trámites sobre impuestos municipales: vehículos (IVTM)	1
Existe información, aunque solo sobre la exenciones del impuesto	
<p><i>Figura 74 Indicador 56, segunda fase</i></p>  <p>Fuente: Web Oficial Ajuntament de Xeraco (2016). <i>Sede electrónica</i>. Declaración de exención del impuesto sobre vehículos de tracción mecánica.</p>	

57. Trámites sobre otros impuestos y tasas municipales.	2
Hay un catálogo muy corto de trámites, en concreto solo hay 2, de los cuales en uno no hay descarga de la instancia y el otro de ellos es un modelo de Instancia-General. En ninguno de ellos existe la posibilidad de tramitación electrónica.	
<p><i>Figura 75 Indicador 57, segunda fase</i></p>  <p>Fuente: Web Oficial Ajuntament de Xeraco (2016). <i>Sede electrónica</i>. Catálogo de Trámites</p>	

58. Existe la posibilidad de domiciliar los impuestos y tasas. ¿Puede cambiar la domiciliación?	0
--	----------

59. Trámites para la obtención de licencias de obras.	0
Nos deriva al modelo de Instancia-General	

60. Trámites para la obtención de licencias de apertura de establecimientos.	0
Nos deriva al modelo de Instancia-General	

61. Anuncios de obras y servicios, incluyendo compras públicas (concursos, licitaciones, etc.)	1
---	----------

Existe un perfil del contratante con algunos de los procedimientos realizados.

Figura 76 Indicador 61, segunda fase

Fuente: Web Oficial Ajuntament de Xeraco (2016). *Perfil del Contratante.*

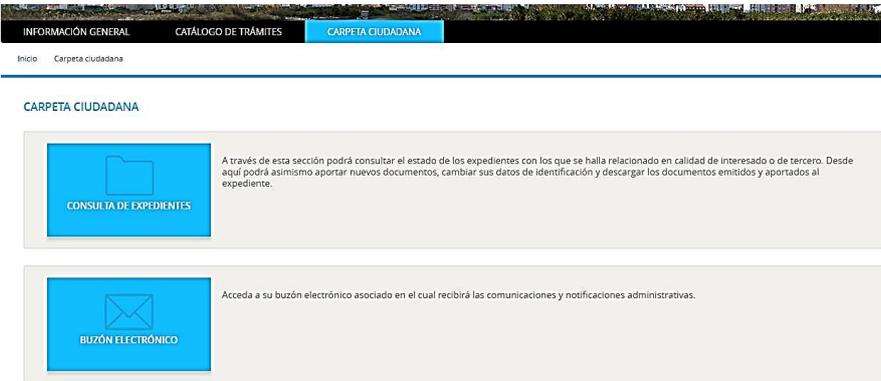
Figura 77 Indicador 61, segunda fase

Tipo	Expediente	Procedimiento	Objeto	Importe	Estado
	1058/2015	Contractació obres PAP 2014-2015: negociat sense publicitat			
	452/2016	Adjudicació de les autoritzacions d'exploració per tercers de serveis temporada platja (Xiringuitos, hamaques i patins) 2016-2019			
	452/2016	Contracte de licitació serveis temporada platja (Xiringuitos, hamaques i patins)			
	1367/2015	Contrato de Servicios por Procedimiento Negociado Sin Publicidad: Seguro de Responsabilidad Civil y Patrimonial			
	1362/2015	Contracte de Serveis per Procediment Negociat sense Publicitat: Assegurança de danys			
	474/2011	PATR Cesión de uso de pozo de riego motor Polígono a Comunidad de regantes			
	817/2015	IFS 2015: Obra "Sondeig d'investigació d'aigua potable en Xeraco"			

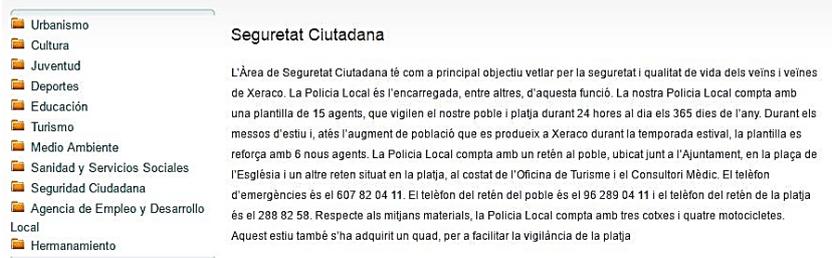
Fuente: Web Oficial Ajuntament de Xeraco (2016). *Sede electrónica.*

62. Trámites de empadronamiento (altas, bajas, cambio de domicilio)	0
Nos deriva al modelo de Instancia-General	

63. Trámites para la expedición de certificados de empadronamiento, etc.	0
Nos deriva al modelo de Instancia-General	

64. Dispone el ayuntamiento de un sistema de seguimiento de expedientes en su web.	SI
<p>En la sede electrónica del portal web municipal, nos encontramos con la “Carpeta Ciudadana”, en la cual podremos:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Consultar el estado de nuestros expedientes -Buzón electrónico para las diferentes comunicaciones ciudadano-ayuntamiento que se realicen a lo largo del expediente -Consulta de registros -Consulta de facturas <p>*No es posible acceder a su contenido sin poseer un certificado digital que lo permita.</p>	
<p><i>Figura 78 Indicador 64, segunda fase</i></p>  <p>Fuente: Web Oficial Ajuntament de Xeraco (2016). <i>Sede electrónica</i>. Carpeta Ciudadana.</p>	

65. Existe información sobre las ayudas y subvenciones municipales para las nuevas empresas que se creen en el municipio (o para las ya existentes)	0
66. Certificado de estar al corriente de pago de los tributos municipales (no tener deudas pendientes con el ayuntamiento)	0

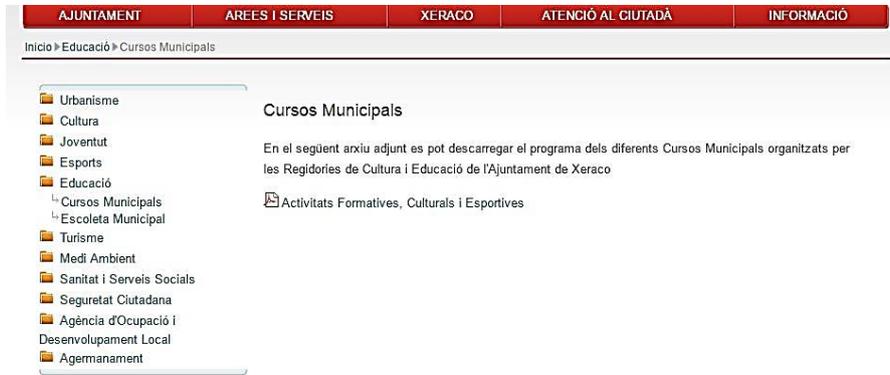
67. Es posible realizar denuncias a la policía municipal. Información sobre la policía.	1
<p>En la web hay una sección que nos habla sobre la seguridad ciudadana, en ella nos informa de los números de teléfono de la policía municipal y de los elementos físicos con los que dispone el cuerpo de policía para efectuar su trabajo entre otras cosas. No es posible interacción alguna desde el portal web.</p>	
<p><i>Figura 79 Indicador 67, segunda fase</i></p>  <p>Fuente: Web Oficial Ajuntament de Xeraco (2016). <i>Seguretat Ciutadana</i>.</p>	

68. Reserva y pagos por el uso de instalaciones deportivas municipales.	1
<p>Nos encontramos con una sección completa para los deportes municipales, donde tenemos mucha información sobre ellos. No se pueden realizar reservas de instalaciones.</p>	
<p><i>Figura 80 Indicador 68, segunda fase</i></p>  <p>Fuente: Regidoria d'Esports (2016). <i>Inici</i>. <http://esports.xeraco.es/></p>	

69. Posibilidad de matricularse en cursos gestionados por el ayuntamiento.	1
---	----------

Hay información de los cursos. Esta información esta desactualizada.

Figura 81 Indicador 69, segunda fase



Fuente: Web Oficial Ajuntament de Xeraco (2016). *Cursos Municipals*.

70. Existe información sobre la oferta pública de empleo del ayuntamiento.	0
---	----------

Como pasa en muchas de las anteriores preguntas existe la sección pero nos dirige al modelo de Instancia-General.

71. Existe información sobre las ayudas, subvenciones y becas municipales hacia los ciudadanos del municipio.	0
--	----------

Nos dirige al modelo de Instancia-General

72. Información sobre la Biblioteca Municipal. ¿Tiene web propia? ¿Existe un enlace? ¿Se puede consultar el catálogo? **2**

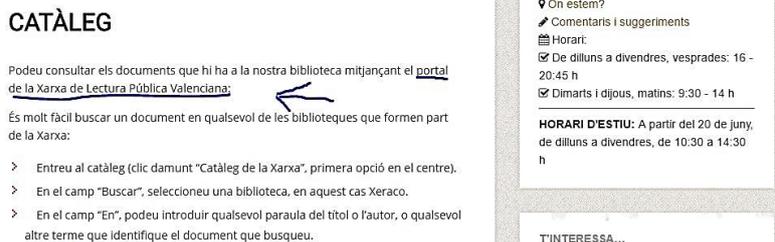
En este caso es difícil su valoración, ya que la biblioteca, sí que cuenta con un segmento propio y con un enlace directo desde la página de inicio del portal web del ayuntamiento de Xeraco, así como información propia de la misma (Figura 83), pero la consulta de su catálogo se realiza a través del portal de la *Xarxa de Lectura Pública Valenciana* (Figura 85). En este caso se podría haber valorado con un "3" o un "2" en la respuesta de la pregunta, se ha optado con un "2" ya que el catalogo no pertenece en sí mismo al portal web de Xeraco, objeto de análisis.

Figura 82 Indicador 72, segunda fase



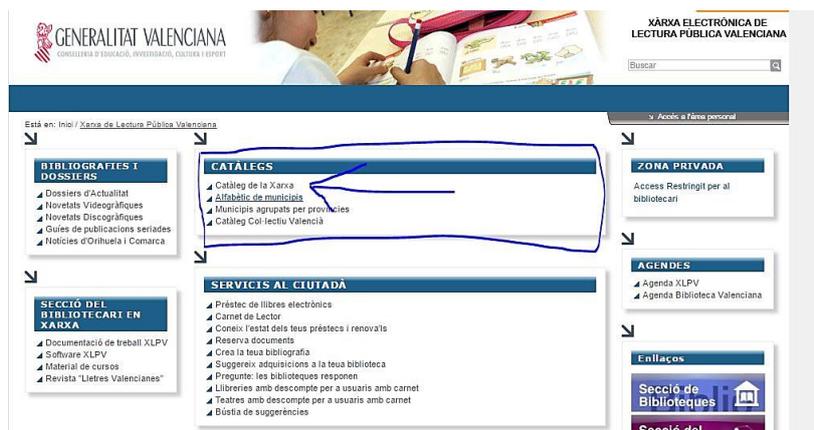
Fuente: Biblioteca Pública de Xeraco (2016). *Biblioteca*.

Figura 83 Indicador 72, segunda fase



Fuente: Biblioteca Pública de Xeraco (2016). *Biblioteca*. Catàleg.

Figura 84 Indicador 72, segunda fase



Fuente: Generalitat Valenciana (2016). *Xarxa electrònica de lectura pública valenciana*. Catàleg
<http://xlpv.cult.gva.es/vindex.htm>

73. Información sobre el ALA / WALA de la localidad (Aula de Libre Acceso a Internet) Reserva On-Line	1
Existe una pequeña descripción del aula, pero suficiente para saber de su existencia.	
<p><i>Figura 85 Indicador 73, segunda fase</i></p>  <p>Fuente: Biblioteca Pública de Xeraco (2016). Seveis, <i>Accés a Internet</i>.</p>	

74. Pedir cita en el Centro de Salud a través de la web municipal.	0
---	----------

4.1.3 Transparencia de la corporación

1. ¿Quiénes son los representantes políticos?																																	
Indicador 7. ¿Se publican las retribuciones (mensuales y/o anuales) de los representantes políticos?	SI																																
Se encuentra con facilidad, podría expresarse en meses, con la actualización del IPC o expresarla en retribución neta y no bruta, lo que daría una percepción más real de lo que ingresan los cargos políticos del municipio.																																	
<i>Figura 86 Indicador 7, transparencia de la corporación</i>																																	
<p style="text-align: right;">Última actualització: 14.01.2016</p> <p style="text-align: center;">RETRIBUCIONS PER DEDICACIONS DELS CÀRRECS POLÍTICS¹</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Càrrec</th> <th>Nom i cognoms</th> <th>Dedicació i jornada</th> <th>Retribució bruta anual</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Alcalde President</td> <td>Francesc Serralta Zaragoza</td> <td>Exclusiva (100 % jornada): 37 hores i 30 min setmanals</td> <td>30.000 euros</td> </tr> <tr> <td>Primer Tinent d'Alcalde i Regidor Delegat</td> <td>Ivan de los Angeles Company</td> <td>Parcial (35 % jornada): 13 hores i 10 min setmanals</td> <td>7.000 euros</td> </tr> <tr> <td>Segon Tinent d'Alcalde i Regidor Delegat</td> <td>José Salvador Tejada Soler</td> <td>Parcial (35 % jornada): 13 hores i 10 minuts setmanals</td> <td>7.000 euros</td> </tr> <tr> <td>Tercera Tinent d'Alcalde i Regidor Delegat</td> <td>Jacinta Rubio Rodrigo</td> <td>Parcial (35 % jornada): 13 hores i 10 minuts setmanals</td> <td>7.000 euros</td> </tr> <tr> <td>Quarta Tinent d'Alcalde i Regidora Delegada</td> <td>Maria Carmen Boluda Juan</td> <td>Parcial (35 % jornada): 13 hores i 10 minuts setmanals</td> <td>7.000 euros</td> </tr> <tr> <td>Regidor Delegat</td> <td>Stefano Torres Jaijo</td> <td>Parcial (35 % jornada): 13 hores i 10 minuts setmanals</td> <td>7.000 euros</td> </tr> <tr> <td>Regidor Delegat</td> <td>Juan José Escrivá Luis</td> <td>Parcial (35 % jornada): 13 hores i 10 minuts setmanals</td> <td>7.000 euros</td> </tr> </tbody> </table>		Càrrec	Nom i cognoms	Dedicació i jornada	Retribució bruta anual	Alcalde President	Francesc Serralta Zaragoza	Exclusiva (100 % jornada): 37 hores i 30 min setmanals	30.000 euros	Primer Tinent d'Alcalde i Regidor Delegat	Ivan de los Angeles Company	Parcial (35 % jornada): 13 hores i 10 min setmanals	7.000 euros	Segon Tinent d'Alcalde i Regidor Delegat	José Salvador Tejada Soler	Parcial (35 % jornada): 13 hores i 10 minuts setmanals	7.000 euros	Tercera Tinent d'Alcalde i Regidor Delegat	Jacinta Rubio Rodrigo	Parcial (35 % jornada): 13 hores i 10 minuts setmanals	7.000 euros	Quarta Tinent d'Alcalde i Regidora Delegada	Maria Carmen Boluda Juan	Parcial (35 % jornada): 13 hores i 10 minuts setmanals	7.000 euros	Regidor Delegat	Stefano Torres Jaijo	Parcial (35 % jornada): 13 hores i 10 minuts setmanals	7.000 euros	Regidor Delegat	Juan José Escrivá Luis	Parcial (35 % jornada): 13 hores i 10 minuts setmanals	7.000 euros
Càrrec	Nom i cognoms	Dedicació i jornada	Retribució bruta anual																														
Alcalde President	Francesc Serralta Zaragoza	Exclusiva (100 % jornada): 37 hores i 30 min setmanals	30.000 euros																														
Primer Tinent d'Alcalde i Regidor Delegat	Ivan de los Angeles Company	Parcial (35 % jornada): 13 hores i 10 min setmanals	7.000 euros																														
Segon Tinent d'Alcalde i Regidor Delegat	José Salvador Tejada Soler	Parcial (35 % jornada): 13 hores i 10 minuts setmanals	7.000 euros																														
Tercera Tinent d'Alcalde i Regidor Delegat	Jacinta Rubio Rodrigo	Parcial (35 % jornada): 13 hores i 10 minuts setmanals	7.000 euros																														
Quarta Tinent d'Alcalde i Regidora Delegada	Maria Carmen Boluda Juan	Parcial (35 % jornada): 13 hores i 10 minuts setmanals	7.000 euros																														
Regidor Delegat	Stefano Torres Jaijo	Parcial (35 % jornada): 13 hores i 10 minuts setmanals	7.000 euros																														
Regidor Delegat	Juan José Escrivá Luis	Parcial (35 % jornada): 13 hores i 10 minuts setmanals	7.000 euros																														
Fuente: Web Oficial Ajuntament de Xeraco (2016). <i>Sede electrónica. Retribucions per dedicacions dels càrrecs polítics.</i>																																	

Indicador 8. ¿Se publican las declaraciones de actividades y bienes de los cargos electos?	NO
Encontramos la carpeta sin contenidos.	

Indicador 9. ¿Se publica la agenda institucional del Alcalde?	NO
Lo más parecido que se encuentra es una agenda institucional, con muy pocas entradas.	

Indicador 10. ¿Se publican en la web datos de contacto de los miembros del gobierno (correo electrónico y/o twitter y/o facebook y/o página web y/o teléfono...)?	NO
--	-----------

Indicador 11. ¿Se publican en la web de datos de contacto de los miembros de la oposición correo electrónico y/o twitter y/o facebook y/o página web y/o teléfono...)? (No se contabilizará en los casos en que no haya oposición)	NO
---	-----------

2. ¿Cómo se gestionan los recursos colectivos?

Indicador 18. ¿Se da información sobre el Plan de Gobierno (PG), Plan de Actuación Municipal (PAM) y/o Plan Estratégico?	NO
---	-----------

Indicador 23. ¿Se publican las modificaciones presupuestarias realizadas en el caso de que no se hagan, en el periodo de vigencia del presupuesto, se explicitará con claridad	SI
---	-----------

Las encontramos en formato PDF en la sección de transparencia de la Sede Electrónica.

Figura 87 Indicador 23, transparencia de la corporación

TRANSPARENCIA

← 3. ECONÒMICA_ECONÓMICA/3.1. PRESSUPOSTOS_PRESUPUESTOS/3.1.2. MODIFICACIONS PRESSUPOSTÀRIES_MODIFICACIONES PRESUPUESTARIAS/ANY 2016

Documento

-  [Resolució 2016-0092, d'aprovació de la M.C. núm. 1/2016, per incorporació de romanents](#)
-  [Resolució 2016-0237, d'aprovació de la M.C. núm. 2/2016, per incorporació obligatòria de romanents](#)
-  [Resolució 2016-0236, d'aprovació de la M. C. núm. 3/2016, per generació de crèdits](#)
-  [Resolució 2016-0354, d'aprovació de la M. C. núm. 4, per generació](#)
-  [Resolució 2016-0459, d'aprovació de la M. C. núm. 5, per transferència](#)

Fuente: Web Oficial Ajuntament de Xeraco (2016). *Sele electrónica. Transparencia.*

Indicador 24. ¿Se publica información sobre el cumplimiento de los objetivos de estabilidad presupuestaria y sostenibilidad financiera y/o nivel de endeudamiento? **SI**

Nos encontramos ante un balance positivo de 424.877,56 €

Figura 88 Indicador 24, transparencia de la corporación



AJUNTAMENT DE XERACO
 Plaça de l'Església, 3 · 46770
 Tel. 96 289 00 03 · Fax. 96 289 25 40
 P+40 145004 · www.xeraco.es



Presupuestos de las Entidades locales para 2016

Entidad Local:

F.3.2 Informe Evaluación - Resultado Estabilidad Presupuestaria Grupo Administración Pública

Entidad	Ingresos no financieros (1)	Gastos no financieros (1)	Estabilidad Presupuestaria		Capac./Nec. Financ. Entidad
			Ajuste S. Europeo Cuentas2 (2)		
			Ajustes propia Entidad	Ajustes por Operaciones Internas	
17-46-143-AA-000 Xeraco	4.925.380,00	4.675.759,88	175.257,44	0,00	424.877,56

(1) Si entidad tiene presupuesto limitativo - correspondera con los gastos e ingresos no financieros del presupuesto (Cap. 1 a 7)
 Si entidad con contabilidad Empresarial - correspondera con los gastos e ingresos no financieros (ajustados al SEC)
 (2) Solo aparecerá cumplimentado en el caso de Entidad con presupuesto limitativo.

Capacidad/Necesidad Financiación de la Corporación Local **424.877,56**

LA CORPORACIÓN LOCAL CUMPLE CON EL OBJETIVO DE ESTABILIDAD PRESUPUESTARIA

Fuente: Web Oficial Ajuntament de Xeraco (2016). *Presupuestos de las Entidades locales para 2016.*

Indicador 25. ¿Se publica la liquidación de los presupuestos de ejercicios anteriores y / o la cuenta general? **SI**

Figura 89 Indicador 25, transparencia de la corporación

TRANSPARENCIA

← 3. ECONÓMICA_ECONÓMICA/3.3. COMPTE GENERAL I LIQUIDACIÓ DEL PRESSUPOST_CUENTA GENERAL I LIQUIDACIÓ DEL PRESUPUESTO/3.3.1. COMPTE GENERAL_CUENTA GENERAL/ANY 2015

Documento

- Liquidació d'Ingressos
- Liquidació de despeses
- Resolució 2016-0187, d'aprovació de la liquidació del Pressupost General

Fuente: Web Oficial Ajuntament de Xeraco (2016). *Sele electrónica. Transparencia.*

Indicador 26. ¿Se publica la relación de puestos de trabajo de la Corporación y las retribuciones del personal laboral y funcionario del ayuntamiento, según las categorías?	NO
Nos encontramos con la carpeta sin documentos.	
Indicador 27. ¿Se publica el listado y las retribuciones de los directivos y de los cargos de confianza, sus funciones y su currículum? en los casos en que no exista, se explicitará con claridad	NO
Indicador 29. ¿Se publica el inventario general del patrimonio del ayuntamiento?	NO
Nos encontramos con la carpeta sin documentos.	
Indicador 30. ¿Se publican todos los contratos formalizados, mayores y menores?	NO
Encontramos algunos contratos en el perfil del contratante, pero no es suficiente como para dar positiva al indicador.	
Indicador 31. ¿Se publican las licitaciones en curso y la composición de las mesas de contratación?	NO
Indicador 34. ¿Se publica la relación completa de proveedores, adjudicatarios y/o contratistas y la cuantía económica?	NO

Indicador 35. ¿Se publica el periodo medio de pago a los proveedores? **SI**

Es difícil de encontrar, lo encontramos en el portal de transparencia en la carpeta "PERIODO MEDIO DE PAGO E INFORME DE MOROSIDAD/ANY 2016"

Figura 90 Indicador 35, transparencia de la corporación



**PERIODO MEDIO DE PAGO A PROVEEDORES TRIMESTRAL
DETALLE POR ENTIDADES**

TRIMESTRE PRIMER TRIMESTRE
AÑO 2016

Código de Entidad	Entidad	Ratio de Operaciones Pagadas *	Ratio de Operaciones Pendientes de Pago *	En días
				Periodo Medio de Pago Trimestral *
17-46-143-AA-000	Xeraco	(4,87)	15,25	(1,80)

* Cuando el dato se refleja entre paréntesis se refiere a un importe negativo, representativo bien de una mayor celeridad, en término medio, en el pago por parte de la Entidad en relación al periodo máximo previsto legalmente con carácter general para dar conformidad a la factura, o bien a que las operaciones pendientes de pago de la Entidad se encuentran, en término medio, en un momento anterior a dicho periodo máximo.

Entidades que no han remitido sus datos a tiempo para la elaboración del informe:

NINGUNA.

Fuente: Secretaria de Estado de Administraciones Públicas (2016). *Periodo medio de pago a proveedores trimestral detalle por entidades*. Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas

Indicador 37. ¿Se publican los convenios firmados, especificando las partes, su objeto y las obligaciones económicas que se deriven, en su caso? **SI**

Figura 91 Indicador 37, transparencia de la corporación

TRANSPARENCIA

6. CONTRACTES, CONVENIS I ENÇÀRRECS DE GESTIÓ_CONTRATOS, CONVENIOS Y ENCARGOS DE GESTIÓN/6.4. CONVENIS I ENÇÀRRECS DE GESTIÓ_CONVENIOS Y ENCARGOS DE GESTIÓN

Documento

- Relació de convenis vigents
- Conveni marc de col·laboració entre l'Ajuntament i la Universitat de València - Estudi General
- Adhesió al conveni marc entre la Generalitat i Ecodivrio
- Adhesió al conveni marc entre la Generalitat i Ensamhac

Fuente: Web Oficial Ajuntament de Xeraco (2016). *Sele electrónica. Transparencia*.

Indicador 38. ¿Se publica el coste y las características de las campañas de publicidad institucional en los medios de comunicación? en los casos en que no se realicen, se explicará con claridad **NO**

4.1.4 Información para la participación.

4. ¿Qué información proporcionan sobre el municipio y la gestión de recursos colectivos?	
Indicador 39. ¿Se publican noticias, informaciones y/u opiniones sobre las actuaciones de los miembros del gobierno relacionadas con la gestión del gobierno?	NO

Indicador 40. ¿Se publican noticias, informaciones y/u opiniones sobre las actuaciones de los miembros de la oposición y/o de los grupos políticos relacionadas con el control de la gestión del gobierno?	NO
---	-----------

Indicador 45. ¿Se publica el contacto con la persona responsable de Prensa, Información y / o Comunicación de la Corporación?	NO
--	-----------

5. ¿Qué herramientas ofrecen para la participación ciudadana?	
Indicador 51. ¿Se ofrece en la web la relación de servicios que se prestan (Carta de Servicios) y los compromisos ante la ciudadanía?	NO

4.1.6 Señalización de Indicadores con necesidad o posibilidad de mejora

Primera fase:

- (1) ¿La autoría de la web está claramente definida por parte del ayuntamiento?
- (8) Existen versiones en otros idiomas.
- (9) Contiene enlaces hacia otras administraciones.
- (13) Está optimizada para el acceso a discapacitados, es decir, cumple con las normas WAI(Accesibilidad)
- (15) Se puede volver desde cualquier página a la página de inicio de la web.
- (19) Indica los grupos políticos que conforman la corporación municipal o en su caso, la composición completa del pleno municipal.
- (22) Existe un calendario fiscal municipal.
- (24). Existe un directorio de los Servicios Municipales.
- (28) Incluye recursos multimedia sobre la localidad: galería fotográfica, vídeos, webcams, visita virtual, etc.
- (29) Incluye un apartado con los principales datos estadísticos.
- (32) Existe un Servicio u Oficina de Atención al Ciudadano (S.A.C. / O.A.C.)
- (35) Directorio de Centros Educativos.
- (38) Callejero de la localidad.
- (39) Directorio de asociaciones vecinales, culturales, deportivas, educativas, etc.
- (42) Directorio sobre restaurantes, bares, lugares de ocio, etc.
- (43) Directorio alojamientos localidad (hoteles, hostales, etc.)
- (44) Información sobre la Oficina de Turismo de la localidad.
- (45) Información sobre las fiestas y tradiciones de la localidad.
- (48) Existe un directorio empresarial y/o comercial.
- (49) Información sobre el polígono industrial de la localidad.
- (54) Existe la posibilidad de pedir cita previa al Alcalde y/o al resto de miembros de la corporación municipal.

Segunda fase:

- (55) Trámites sobre impuestos municipales: IBI.
- (57) Trámites sobre otros impuestos y tasas municipales.

- (56) Trámites sobre impuestos municipales: vehículos (IVTM)
- (57) Trámites sobre otros impuestos y tasas municipales.
- (58) Existe la posibilidad de domiciliar los impuestos y tasas. ¿Puede cambiar la domiciliación?
- (59) Trámites para la obtención de licencias de obras.
- (60) Trámites para la obtención de licencias de apertura de establecimientos.
- (61) Anuncios de obras y servicios, incluyendo compras públicas (concursos, licitaciones, etc.)
- (62) Trámites de empadronamiento (altas, bajas, cambio de domicilio)
- (63) Trámites para la expedición de certificados de empadronamiento, etc.
- (65) Existe información sobre las ayudas y subvenciones municipales para las nuevas empresas que se creen en el municipio (o para las ya existentes)
- (66) Certificado de estar al corriente de pago de los tributos municipales (no tener deudas pendientes con el ayuntamiento)
- (67) Es posible realizar denuncias a la policía municipal. Información sobre la policía.
- (68) Reserva y pagos por el uso de instalaciones deportivas municipales.
- (69) Posibilidad de matricularse en cursos gestionados por el ayuntamiento.
- (70) Existe información sobre la oferta pública de empleo del ayuntamiento.
- (71) Existe información sobre las ayudas, subvenciones y becas municipales hacia los ciudadanos del municipio.
- (73) Información sobre el ALA / WALA de la localidad (Aula de Libre Acceso a Internet) Reserva On-Line
- (74) Pedir cita en el Centro de Salud a través de la web municipal.

Transparencia en la corporación:

- (8) ¿Se publican las declaraciones de actividades y bienes de los cargos electos?
- (9) ¿Se publica la agenda institucional del Alcalde?
- (10) ¿Se publican en la web datos de contacto de los miembros del gobierno (correo electrónico y/o twitter y/o facebook y/o página web y/o teléfono...)?
- (11) ¿Se publican en la web datos de contacto de los miembros de la oposición (correo electrónico y/o twitter y/o facebook y/o página web y/o teléfono...)? (No se contabilizará en los casos en que no haya oposición)
- (18). ¿Se da información sobre el Plan de Gobierno (PG), Plan de Actuación Municipal (PAM) y/o Plan Estratégico?
- (26). ¿Se publica la relación de puestos de trabajo de la Corporación y las retribuciones del personal laboral y funcionario del ayuntamiento, según las categorías?

(27). ¿Se publica el listado y las retribuciones de los directivos y de los cargos de confianza, sus funciones y su currículum?

(29). ¿Se publica el inventario general del patrimonio del ayuntamiento?

(30). ¿Se publican todos los contratos formalizados, mayores y menores?

(31). ¿Se publican las licitaciones en curso y la composición de las mesas de contratación?

(34). ¿Se publica la relación completa de proveedores, adjudicatarios y/o contratistas y la cuantía económica?

(38). ¿Se publica el coste y las características de las campañas de publicidad institucional en los medios de comunicación?

Información para la participación:

(39) ¿Se publican noticias, informaciones y/u opiniones sobre las actuaciones de los miembros del gobierno relacionadas con la gestión del gobierno?

(40). ¿Se publican noticias, informaciones y/u opiniones sobre las actuaciones de los miembros de la oposición y/o de los grupos políticos relacionadas con el control de la gestión del gobierno?

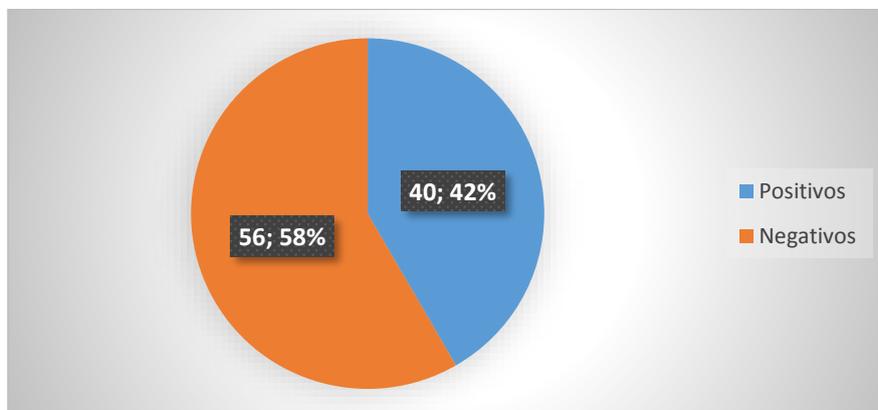
(45). ¿Se publica el contacto con la persona responsable de Prensa, Información y / o Comunicación de la Corporación?

(51) ¿Se ofrece en la web la relación de servicios que se prestan (Carta de Servicios) y los compromisos ante la ciudadanía?

4.1.7 Resultados de los indicadores.

Se han analizado un total de 96 indicadores y los resultados en su conjunto han sido los siguientes:

Figura 92 Gráfico del resultado de los indicadores



Elaboración propia.

4.2 Análisis DAFO

Aunque posiblemente el punto anterior del trabajo sea el de mayor importancia para el objetivo principal, desarrollar una propuesta de mejora para el portal web, este análisis DAFO del ayuntamiento reforzara y nos marcara los límites y oportunidades de las propuestas que se realicen, del mismo modo que otros puntos anteriormente desarrollados.

Como bien se ha dicho en la metodología del trabajo, el análisis DAFO es una herramienta que nos permite comprobar el estado en el que se encuentra el objeto analizado en un momento determinado, tanto a nivel interno, el ayuntamiento de Xeraco, como a nivel externo, el entorno que rodea a esta institución.

4.2.1 Alcance del análisis DAFO

El análisis DAFO que se realizara a continuación se centrara en el ayuntamiento de Xeraco en el año 2016, dando sobretodo importancia a todo lo relativo con la e-A y su portal web (tanto su Sede Electrónica, como su web convencional), siendo este el objeto del trabajo, por consiguiente, no nos centraremos en todos los aspectos en los que se podría analizar el ayuntamiento.

4.2.2 Matriz DAFO

Tabla 9 Matriz DAFO, análisis interno

ANÁLISIS INTERNO	
Debilidades	Fortalezas
<ul style="list-style-type: none"> • Inexistencia de tramitación on-line. • Falta de impresos para los tramites. • Secciones web, sin información • información solo expresada en una de las dos lenguas oficiales del municipio. • En la misma sección, aparece información diferente cuando se consulta en un idioma o en otro. • Falta de actualización de la información y documentación fura de vigencia • Errores en los enlaces del portal web. • Lentitud en la realización de cambios, actualización o creación de contenidos y tramites. • Inestabilidad política. 	<ul style="list-style-type: none"> • Uso extendido de las redes sociales. • Buena estructura del portal web. • Buenos y prácticos sistemas de participación ciudadana. • Buen portal de transparencia (esta fortaleza no está muy clara). • Buena gestión económica. • Buen contenido informativo sobre el municipio y otros asuntos de interés municipal.

Elaboración propia. Matriz DAFO. Análisis interno.

Tabla 10 Matriz DAFO, análisis externo

ANÁLISIS EXTERNO	
Amenazas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> • Desconexión con otras entidades o administraciones. • Tramitaciones delegadas a la Diputación de Valencia. • Entrada en vigor de nuevas normas sobre Administración Electrónica. • Poca participación de ciudadanos y empresas. • Poca repercusión, falta de uso o desconocimiento del portal web. • Cambios, en poco tiempo, de las necesidades municipales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Formar parte de una comunidad de webs municipales. • Recursos tecnológicos cada vez más asequibles • Cooperación económica del Estado a las inversiones de las entidades locales. • subvenciones para actividades de adecuación de las sedes electrónicas y webs municipales • Mayor conocimiento y uso generalizado de las TICs.

Elaboración propia. Matriz DAFO. Análisis externo.

4.2.3 Desarrollo del análisis DAFO

1. Análisis interno

Debilidades:

-Inexistencia de tramitación on-line, es una de las mayores debilidades que posee el portal web, en concreto su Sede Electrónica. La tramitación on-line es posiblemente la mayor ventaja que puede tener un portal web municipal, haciendo que las personas y las empresas puedan realizar sus trámites sin desplazamientos físicos, sin esperas y las 24 horas del día. Actualmente en el portal no se pueden realizar ningún tipo de tramite vía telemática (on-line).

-No se encuentran casi impresos descargables para los diferentes tramites, reduciéndose a una instancia general, a una Autorización para el ejercicio de venta no sedentaria y a un modelo de declaración de posibles causas de incompatibilidad y de actividades y de bienes y derechos patrimoniales. Este suceso causa un aumento del tiempo en la realización de los tramites por parte de los ciudadanos y empresas, ya que no solo han de presentarse físicamente en el ayuntamiento para realizar el trámite, sino que también han de solicitar el impreso y rellenarlo, posiblemente deberán ir en más de una ocasión al ayuntamiento.

-Secciones web, con información duplicada o sin información. Como hemos visto en el análisis por indicadores realizado anteriormente, nos encontramos con muchas carpetas, sobre todo en la Sede Electrónica, en la que no encontramos información y también secciones de la web convencional, en las que se duplica la información.

-Información solo expresada en una de las dos lenguas oficiales del municipio. Esta debilidad la encontramos en todo el portal web y en numerosas ocasiones, es sin duda un gran fallo. Debería

de encontrarse expresada la información como mínimo en las dos lenguas oficiales, el valenciano y el castellano.

-En la misma sección, aparece información diferente cuando se consulta en un idioma o en otro. Uno de los ejemplos que encontramos en el portal web reside en la sección de “como llegar”, que encontramos en la web convencional, si la página es cargada en castellano, encontramos los horarios de los autobuses interurbanos, por otro lado, si la cargamos en valenciano, estos horarios no aparecen. Esto provoca una discriminación entre las personas que lo consultan en un idioma o en otro, y como es lógico, el ayuntamiento de Xeraco deberá de corregirlo.

-Falta de actualización de la información y documentación fuera de vigencia. Esta debilidad es de las más comprensibles, ya que en el ayuntamiento de Xeraco no dispone de muchos recursos, debido en gran medida a su poca población, pero crea situaciones como, por ejemplo: en la sección de “cursos municipales”, encontramos que los cursos que se pueden realizar, son del 2011-2012, esto provoca la pérdida de tiempo al buscar información de este tipo.

-Errores en los enlaces del portal web. El portal web cuenta con numerosos enlaces que llevan a la misma página, en la que no se encuentra la información solicitada, y otros que simplemente despliegan un error.

-Lentitud en la realización de cambios, actualización o creación de contenidos y tramites. Como bien hemos visto antes, el portal cuenta con información desactualizada y carpetas vacías, pero otra de las debilidades que tienen es la falta de solución a estas debilidades, en los meses en los que se ha realizado el actual trabajo, no se han realizado apenas cambios en el portal.

-Inestabilidad política, esta inestabilidad puede provocar que se tome la mejora del portal municipal como un asunto no prioritario.

Fortalezas:

-Uso extendido de las redes sociales. El ayuntamiento de Xeraco posee cuentas de Facebook, Twitter, Youtube y Whatsapp. Además de estar conectado por las principales redes, el ayuntamiento tiene mucha actividad en ellas, llegando por ejemplo a subir varios *tweets* por día. Para ver sus perfiles existen unos accesos directos en la página de inicio de la web convencional. Todo ello le confiere una gran capacidad para trasladar información a los vecinos de una forma fácil, rápida y eficaz.

-Buena estructura (secciones y carpetas) del portal web, como hemos dicho en el primer indicador del punto de análisis anterior (análisis por indicadores), el portal web forma parte de un conjunto de portales webs municipales de la provincia de Valencia. El pertenecer a este grupo, le otorga una estructura web similar a la del resto de participantes, siendo algunos de estos portales punteros en cuanto al nivel de exigencia, y por tanto el portal web de Xeraco cuenta con una estructura muy bien planificada.

-Buenos y prácticos sistemas de participación ciudadana. La web convencional de Xeraco, cuenta con una sección para la participación ciudadana, mediante el DNI y una clave de acceso (solo para personas residentes en el municipio), los ciudadanos pueden participar en algunas decisiones que tomará el ayuntamiento. También mediante la utilización del Whatsapp, los ciudadanos pueden enviar imágenes de los desperfectos que encuentren en Xeraco, para su arreglo.

-Buen portal de transparencia. El portal de transparencia de Xeraco, situado en su Sede Electrónica, cuenta con mucha información de interés, pero también tiene muchas carpetas sin contenido, por ello se podría poner en duda que lo consideremos como fortaleza.

-Buena gestión económica, como hemos visto en el punto 3.2.5 del trabajo, el ayuntamiento de Xeraco ha sido capaz de reducir el gasto público del municipio en el último periodo, lo que posibilita un gasto como el que se realizaría para la mejora de su portal web.

- Buen contenido informativo sobre el municipio y otros asuntos de interés municipal. En su web convencional, encontramos la información necesaria para conocer el municipio, algo que no se debería de modificar o por lo menos no sería un problema.

2. Análisis Externo

Amenazas:

-Desconexión con otras entidades o administraciones. En el portal web, no encontramos enlaces con otras entidades ni administraciones, echando en falta la conexión con el instituto municipal, con el colegio municipal, con la policía o con la oficina de turismo entre otras.

-Tramitaciones delegadas a la Diputación de Valencia. El depender de otra administración siempre implica la pérdida de control, y esta pérdida de control, puede ser una amenaza tanto para el ayuntamiento como para su portal web, que perderá en servicios.

-Entrada en vigor de nuevas normas sobre Administración Electrónica. Como hemos visto en el punto 2.4 del trabajo, en muy poco tiempo cambiarán muchas de las normas que regulaban al e-A, y por ello se deberá de actualizar o cambiar muchos de los componentes que pueda contener el portal web.

-Poca participación de ciudadanos y empresas. Esta amenaza es de las más clásicas con la que nos podemos encontrar, aunque la administración abra un directorio de empresas o tenga muchas iniciativas para la participación ciudadana, si los ciudadanos y las empresas no se implican, los esfuerzos no servirán para nada.

-Poca repercusión, falta de uso o desconocimiento del portal web. Es muy parecida a la anterior amenaza, si los ciudadanos y empresas no conocen ni usan el portal web de poco servirá su mejora.

-Cambios, en poco tiempo, de las necesidades municipales. Las Administraciones Públicas en general tienen esta amenaza siempre presente, normalmente la sociedad avanza a mayor velocidad que las instituciones y en sus portales webs se nota esta falta de actualización, ya sea en trámites necesarios, en legislación disponible o en cualquier otro servicio disponible.

Oportunidades:

-Formar parte de una comunidad de webs municipales. Formar parte de las webs municipales creadas en la colaboración entre portales municipales, Diputación de Valencia, Gobierno de España (ministerio de industria, turismo y comercio) y el plan avanza 2, le otorga una gran oportunidad para la mejora del portal web, en muchas ocasiones solo haría falta copiar las buenas prácticas de las webs "amigas".

-Recursos tecnológicos cada vez más asequibles. Como bien se ve en el día a día, las tecnologías avanzan a pasos agigantados en muy poco tiempo, y esto hace que su precio se reduzca, pudiendo mejorar las tecnologías que se tienen, de forma más económica y rápida.

- Cooperación económica del Estado a las inversiones de las entidades locales. Desde ya hace unos años, las Administraciones Públicas han decidido invertir en el desarrollo de la e-A, y el Estado Español no es una excepción, un ejemplo de ello sería : el Real Decreto 1263/2005, de 21 de octubre, por el que se modifica el Real Decreto 835/2003, de 27 de junio, por el que se regula la cooperación económica del Estado a las inversiones de las entidades locales, en donde uno de sus 4 objetivos es el de contribuir a la modernización de la Administración local a través de la utilización de tecnologías de la información.

-Subvenciones para actividades de adecuación de las sedes electrónicas y webs municipales. Esta oportunidad es similar a la anterior expuesta, uno de los ejemplos más reciente es la es el siguiente:

Se subvencionarán actividades de adecuación de las sedes electrónicas y webs municipales que tengan como objetivo posibilitar la publicación de la información pública exigida por la normativa aplicable, la elaboración de procedimientos telemáticos para garantizar el libre acceso de los ciudadanos/as a la información, garantizando la adaptación a las personas con diversidad sensorial, la puesta a disposición de los ciudadanos de la información pública en un formato accesible y comprensible que permita su reutilización (datos abiertos / open data), y la elaboración de otras herramientas que potencien la transparencia y el acceso de los ciudadanos a la información pública. (Resolución 27 de junio de 2016. DOCV, 2016)

-Mayor conocimiento y uso generalizado de las TICs. Hoy en día, en los países desarrollados, es cada vez más difícil encontrarnos con ciudadanos que no sepan o no puedan hacer uso de las nuevas tecnologías, por lo tanto, no hay que tener miedo a su desarrollo.

4.3 Conclusiones de los análisis realizados

En este apartado daremos un repaso a grandes rasgos de los análisis realizados, ya que no tendría sentido repetir la información expuesta en los mismos.

En los análisis por indicadores del portal web, sacamos las siguientes conclusiones:

1. En relación web convencional “www.xeraco.eu”

❖ Positivo

- Posee una muy buena estructuración web (planificación de secciones, carpetas y enlaces).
- Tiene contenido multimedia que acompaña a la información aportada.
- Su sección de noticias se actualiza de forma regular.
- Posee unos contenidos claros y suficientes para la comprensión de las secciones.

❖ Negativo

- Diferencia entre la información dispuesta en valenciano y en castellano

- Algunos errores en los enlaces
- Información desactualizada
- Carece de servicios on-line
- No cumple con las normas WAI(Accesibilidad)
- No dispone de una carta de servicios (servicios disponibles y compromisos con los ciudadanos)
- No encontramos noticias sobre las gestiones realizadas por el ayuntamiento
- No encontramos un Plan de Gobierno (PG), Plan de Actuación Municipal (PAM) o Plan Estratégico

2. En relación con su Sede Electrónica “xeraco.sedelectronica.es”

➤ Positivas

- Igual que en la web convencional posee una estructura web muy buena.
- Posee la adecuación de nivel “AA” en el test TAW, referente a las normas WAI(Accesibilidad)
- Su portal de transparencia contiene diversidad de contenido

➤ Negativas

- Carece de la posibilidad de realizar tramitaciones.
- En perfil del contratante, no se pueden pedir formularios ni mucho menos realizar los procesos necesarios.
- Catálogo de tramites muy pobre, solo tres, de los cuales solo hay información y en dos de ellos se puede descargar el formulario.
- No encontramos la relación de puestos de trabajo y sus retribuciones
- No encontramos el inventario del patrimonio municipal
- No encontramos la lista de proveedores, adjudicatarios o contratistas

En el segundo análisis, el análisis DAFO del ayuntamiento en relación con el desarrollo de las TICs, sacamos las siguientes conclusiones:

➤ Positivas

- El ayuntamiento posee un portal web muy bien estructurado.
- Forma parte de un grupo de webs municipales lo que puede beneficiarle en gran medida.
- Está realizando unas buenas gestiones económicas.
- Tiene la oportunidad de optar a subvenciones para realizar el proyecto de mejora de su portal.
- La web convencional posee contenidos suficientes para la comprensión de las secciones.

➤ Negativas

- Inexistencia de tramitación on-line.
- Inestabilidad política
- Entrada en vigor de nuevas normas sobre Administración Electrónica.
- Poca participación de ciudadanos y empresas.

Capítulo 5: Propuesta de mejora del portal web

Una vez expuesto el marco teórico, la legislación sobre la Administración Electrónica, el contexto en el que se encuentra el municipio de Xeraco y el análisis tanto del portal web, objeto de estudio, como del ayuntamiento (Administración responsable del portal) llega el momento de aventurarnos y proponer mejoras, con la que se espera mejorar en calidad, dinamismo, cercanía a la ciudadanía, servicio de tramitación telemático, y muchas otras cosas para hacer del portal web de Xeraco, un portal útil, tanto para los ciudadanos como para las empresas.

Este último capítulo se desarrollará en base a dos puntos, en primer lugar, realizaremos una recopilación de todos los elementos del portal web con posibilidad o necesidad de mejora, en segundo lugar, se realizará el proyecto con las propuestas para la mejora del portal web municipal, tanto de su web convencional como de su Sede Electrónica.

5.1 Recopilación de elementos a mejorar

A continuación, se definirá una tabla con los elementos que han surgido a lo largo del trabajo y que pueden ser susceptibles de mejora, siendo el punto 4.1 de análisis por indicadores el principal proveedor de estos elementos, es por ello que se indicaran los elementos que surgen de estos indicadores.

En la siguiente tabla se separarán los elementos según se integren en la web convencional del ayuntamiento, en la Sede Electrónica o en ambas; a su vez se expondrán por orden de prioridad para su intervención, siendo los primeros, los de mayor prioridad, y los últimos, los de menor; también, para favorecer su impacto visual, se clasificarán por colores, siendo los rojos oscuros, los de máxima prioridad, los rojos, los de alta prioridad, los naranjas, los de prioridad media y los verdes, los de menor prioridad.

Tabla 11 Elementos de mejora

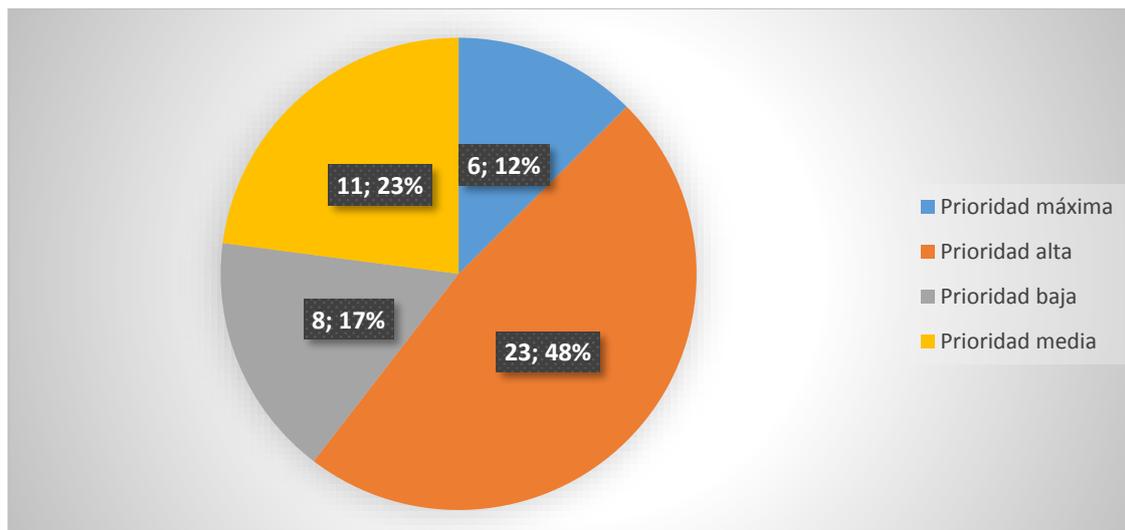
Web convencional	Web convencional y Sede Electrónica	Sede Electrónica
Crear directorios. (Indicadores 24, 35, 39, primera fase)	Corregir errores en los enlaces.	Creación de un registro electrónico y otro de entrada y salida.
Realizar las modificaciones oportunas para cumplir con normas WAI, de accesibilidad. (Indicador 13, primera fase)	Agregar enlaces con otras Administraciones (Indicador 9, primera fase)	Poseer programas de gestión documental, de expedientes y de tributos
Crear un Servicio u Oficina de Atención al Ciudadano (Indicador 32, primera fase)	Corregir las diferencias de información que se producen al cambiar de idiomas.	Crear la tramitación telemática de los impuestos de la competencia municipal (Indicadores 55, 57, 56, 58, 66, segunda fase)
Identificar de forma correcta la Oficina de	Indicar autoría de la web (Indicador 1, primera fase)	Agregar los formularios para los trámites correspondientes

Turismo(Indicador 44, primera fase)		
Agregar información sobre el polígono industrial (Indicador 49, primera fase)	Creación de un chat on-line para la resolución de problemas.	Crear tramitaciones relacionadas con licencias y permisos municipales para empresas y ciudadanos. (Indicadores 59 y 60 segunda fase)
Mejorar directorio de empresas y/o comercial y publicitar a las empresas del sector terciario. (Indicador 48, primera fase)	Incluir guías audio visuales del funcionamiento de la web (Indicador 28, primera fase)	Tramitación telemática de empadronamientos y certificados (Indicadores 61, 62 y 63 segunda fase)
Pedir cita previa al Alcalde y/o al resto de miembros de la corporación municipal. (Indicador 54, primera fase)	Elección del idioma, agregar la lengua inglesa como opción. (Indicador 8, primera fase)	Agregar información y tramitación sobre ayudas y subvenciones tanto para empresas como para ciudadanos. (Indicadores 65 y 71 segunda fase)
Publicación del plan de gobierno (Indicador 18, transparencia en la corporación)		Agregar calendario fiscal actualizado. (Indicador 22, primera fase)
Crear la carta de servicios y compromisos (Indicador 51, Información para la participación)		Crear información sobre empleo público y descarga de instancias. (Indicador 70, segunda fase)
Mejorar el portal de deportes para realizar reservas de las instalaciones vía telemática (Indicador 68, segunda fase)		Sección de citas previas para la tramitación presencial
Pedir cita en el Centro de Salud (Indicador 74, segunda fase,)		Publicación de la relación de puestos de trabajo de la Corporación y sus retribuciones (Indicador 26 , transparencia en la corporación)
Actualización de cursos ofrecidos por el ayuntamiento e inscripción vía telemática (Indicador 69, segunda fase,)		Crear inventario general del patrimonio (Indicador 29, transparencia en la corporación)
Digitalizar el callejero (Indicador 38, primera fase)		Publicar todos los contratos formalizados (Indicador 30, transparencia en la corporación)
Crear una sección para poder realizar denuncias ante la policía municipal (indicador 67, segunda fases,)		Relación completa de proveedores, adjudicatarios o contratistas (Indicador 34, transparencia en la corporación)
Agregar agenda institucional del Alcalde (Indicador 9,		Crear tramitación y formularios telemáticos para la realización de ofertas en obras, servicios o

transparencia en la corporación)		compras públicos. (Indicador 61, segunda fase)
Noticias sobre las gestiones del gobierno (Indicador 39 y 40, Información para la participación)		Publicación de las declaraciones de las actividades y bienes de los cargos electos (Indicador 8 transparencia en la corporación)
Crear un calendario sobre las fiestas municipales (Indicador 45, primera fase)		Agregar datos de contacto de los partidos políticos integrantes del Pleno municipal. (Indicador 19, primera fase)
Ampliar información sobre gastronomía y productos típicos (Indicador 47, primera fase)		Incluir datos estadísticos (Indicador 29, primera fase)
Aula de Libre Acceso a Internet, permitir su reserva on-line (Indicador 73, segunda fase)		
Crear una cuenta en Google+		
Hacer más visible el enlace para volver a la página de inicio desde cualquier página de la web (Indicador 15, primera fase)		

Elaboración propia. Tabla de elementos de mejoras a partir del análisis por indicadores.

Figura 93 Gráfico de los elementos mejorables, por prioridad



Elaboración propia. Gráfica de los porcentajes de los aspectos mejorables del portal web por prioridades.

5.2 Proyecto de propuestas para la mejora del portal web municipal

El actual proyecto de mejora será una simulación lo más realista posible, pero en ella se pueden haber cometido errores técnicos, económicos y procedimentales, puesto que no se han podido obtener una valoración integral por parte de una empresa o equipo especializado.

5.2.1 Justificación y decisión de la intervención.

En la actualidad tanto las Administraciones Públicas, como las empresas y los ciudadanos se han dado cuenta que progresar en el desarrollo de las TICs lleva aparejado un ahorro de tiempo, esfuerzo y una mejora en la calidad y la transparencia.

Las relaciones entre empresas o ciudadanos con las Administraciones son muchas y es por ello que es de vital importancia mejorarlas, sin duda el uso de las TICs lo hacen, y en concreto el ayuntamiento de Xeraco tiene muchas posibilidades para mejorar las suyas.

Por ello, es lógico pensar que al desarrollar la plataforma on-line del ayuntamiento es necesario y mejorará el servicio de los ciudadanos que, al fin y al cabo, es el objetivo último de las Administraciones.

En el proyecto de mejora que actualmente nos compete se ha decidido lo siguiente:

Puesto que un 58% de los indicadores analizados han tenido una respuesta negativa, se optará por la creación de un nuevo portal web, tanto de la web convencional como de su Sede Electrónica, que mantendrá los aspectos positivos del anterior y mejorará los negativos.

Dicho esto, y entendiendo que el ayuntamiento de Xeraco no dispone de un departamento que pueda asumir el desarrollo de la web, se optará por contratar a una empresa privada para su desarrollo.

Para la contratación de la empresa privada se utilizará el servicio de Asesoramiento y Asistencia de Municipios que dispone la Diputación de Valencia para municipios con menos de 10.000 habitantes y cumpliendo con la Ley de Contratos del Sector Público se desarrollará un procedimiento de licitación pública (ver Anexo 8).

5.2.2 Alcance

5.2.2.1 Misión del proyecto

La misión del proyecto es la de renovar la fuente de comunicación y de relaciones electrónicas que tiene el Ayuntamiento de Xeraco con sus ciudadanos y empresas, ya sea mediante su web convencional o utilizando su Sede Electrónica.

5.2.2.2 *Objetivo general y específicos del proyecto*

Objetivo general:

- Renovar el portal web municipal, asegurar su viabilidad, aprovechamiento y legalidad.

Objetivos específicos:

Las consecuciones de los siguientes objetivos llevan implícito la mejora de la calidad, transparencia, cercanía con la ciudadanía, eficacia, eficiencia, participación ciudadana, igualdad de acceso y legalidad que busca el ayuntamiento de Xeraco.

Como se ha visto en la metodología, estos objetivos serán específicos, medibles, alcanzables, realistas y acotado en el Tiempo (S.M.A.R.T).

- Asegurar que se encuentren el 100% de los elementos de máxima prioridad (vistos en la tabla de *Elementos de mejora*), con la entrega del producto, en abril del 2017.
- Asegurar que se encuentren, como mínimo del 80% (19 de 23 indicadores) de los elementos de alta prioridad, con la entrega del producto.
- Asegurar que se encuentren al menos el 21% (4 de 19 indicadores) de los elementos restantes, con la entrega del producto, en abril del 2017
- Formar a todo el personal para que sea capaz de operar con los nuevos sistemas, se realizará en abril del 2017 y se abrirá un buzón de incidencias para los empleados, entendiendo que si hay menos de 30 incidencias en el primer año de uso se considerara un éxito.
- Fomentar su uso mediante cinco días de jornadas informativas y prácticas, se realizarán en abril del 2017 y se considerará exitosa si a las jornadas asisten 300 personas o más.

5.2.2.3 *Restricción que condiciona el proyecto*

- Cualquier gasto en el proyecto ha de estar justificado y aprobado por la junta administrativa del ayuntamiento.
- Sometimiento a la Ley

5.2.2.4 *Requisitos que debe cumplir del proyecto*

Obligatorios:

- En el portal web:
 - Web municipal convencional
 - Sede Electrónica
 - Registro telemático
 - Registro de entrada y salida
 - Gestor documental, de expedientes y de tributos
 - Archivo municipal
 - Intranet

- Inventario de bienes
- Jornadas de formación, información y fomento del uso:
 - Jornadas para formar al personal del ayuntamiento sobre el nuevo sistema
 - Jornadas de información y fomento de uso del nuevo portal y sus servicios, tanto para los particulares como para las empresas.

Debería tener:

- Todos los elementos de alta prioridad.

Se desea que tenga:

- Todos los elementos de media y baja prioridad.

5.2.2.5 Productos entregables

Los productos entregables se estructuran en cuatro fases distintas, en las cuales se recibirá el producto y se efectuará el pago del mismo cuando se considere en el proyecto (más adelante se verá la Gestión de los costes).

La primera fase del proyecto, contará con un total de 70 horas efectivas, en las primeras 40 se redactará y entregará un informe con el análisis por indicadores del portal web y el análisis DAFO del ayuntamiento de Xeraco en relación con el desarrollo de sus TICs (estos dos análisis ya se han realizado en el presente trabajo). Una vez entregado el informe, se remitirá junto con los requisitos anteriormente expuestos al Asesoramiento y Asistencia de Municipios de la Diputación de Valencia para realizar los pliegos de contratación oportunos, se han calculado unas 30 horas efectivas puesto que mucho del contenido de los pliegos ya estaría realizado. El resultado de esta fase es la disposición para realizar la contratación justificada de una empresa privada que realice la mejora del portal web.

En las siguientes 240 horas de trabajo, se realizará la fase 2, en esta fase se concretará el encargo del portal web a una empresa privada, la cual diseñará, desarrollará e incorporará gestores informáticos y bases de datos. El resultado es una página web terminada, pero sin contenidos y sin haberse puesto a prueba.

La fase 3 tendrá una duración de 200 horas efectivas, y corresponderá a la implantación del portal web, así como, a las jornadas de formación para el personal del ayuntamiento, y jornadas de información y uso para ciudadanos y empresas. Con ello se entenderá que la web se encuentra operativa para los ciudadanos y empresas.

En la fase 4 se realiza el mantenimiento de la web, en esta fase no se realizará un cálculo por horas, sino que tendrá fijado un importe. El entregable final serán las estadísticas de visitas, incidencias y reducción de tramites físicos que han derivado del primer año de funcionamiento del nuevo portal web de Xeraco.

5.2.2.6 Límites del proyecto (qué haremos y qué no haremos)

- ✓ Se creará el portal web:
 - Se tendrán que crear todos los elementos de máxima prioridad
 - Se tendrán que crear los elementos de alta prioridad que se puedan realizar con el presupuesto previsto y antes de mayo del 2017 (nunca menos del 80% de ellos)
 - Se tendrán que crear los elementos de media y baja prioridad que se puedan realizar con el presupuesto previsto y antes de mayo del 2017 (nunca menos del 21% de ellos)
 - Se realizará una migración general de toda la información que han llevado a una valoración positiva en los indicadores y aquellos aspectos que aun no estando contemplados en los indicadores no se consideren negativos para el municipio.
- ✓ Se actualizará el equipo informático actual para soportar el nuevo portal.
- ✓ Se contratarán servicios de mantenimiento y de servidores para el nuevo sistema.
- ✓ Se realizarán jornadas de formación para conseguir una adaptación a los nuevos sistemas por parte del personal del ayuntamiento de Xeraco, estas jornadas serán un total de 5 jornadas de 8 horas de duración y se realizarán en abril del 2017.
- ✓ Se realizarán jornadas sociales, con el objetivo de que los ciudadanos conozcan y entiendan como utilizar el sistema de tramitación telemática, al igual que las anteriores, serán 5 jornadas repartidas en 5 días consecutivos de 8 horas de duración y se realizarán en abril del 2017.
- ✗ No se realizará una aplicación específica para dispositivos portátiles, entendiéndose como tal a los Smartphone o tabletas.
- ✗ No se sustituirá la modalidad de tramite presencial en aquellos que se puedan realizar vía telemática.
- ✗ No se comprará equipo informático (Hardware) nuevo.

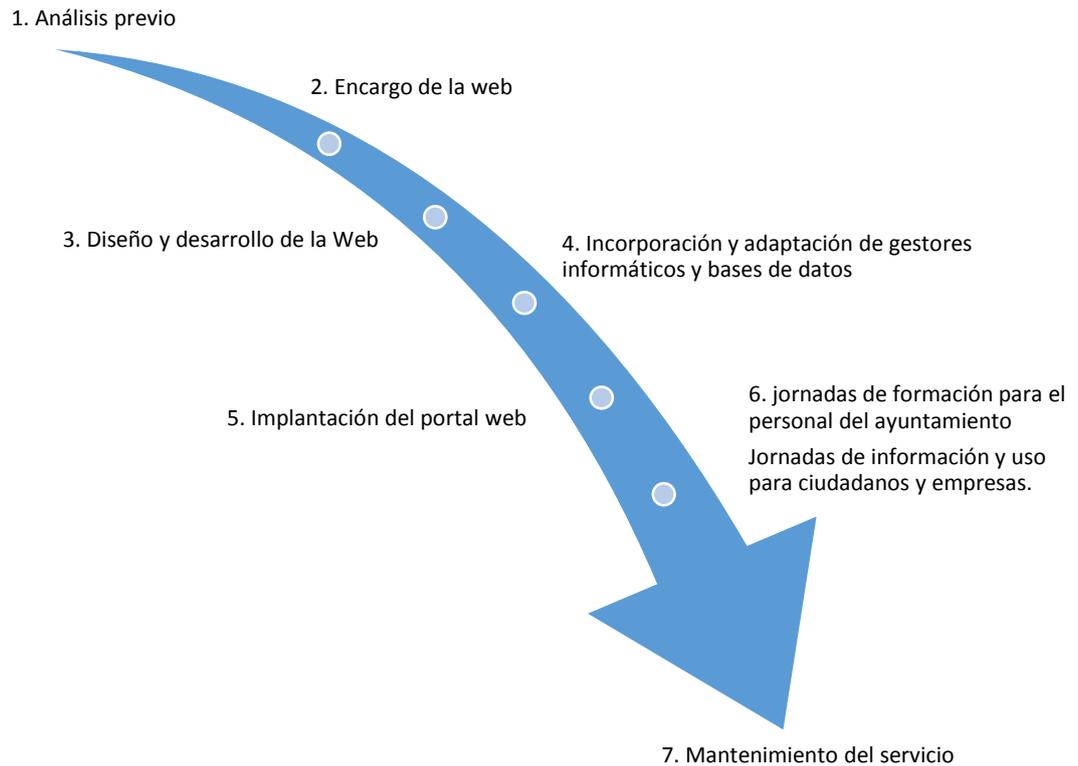
5.2.2.7 Criterios de éxito del proyecto

- Conseguir una valoración positiva del 80% de los usuarios de la Sede Electrónica en el primer año de funcionamiento.
- Conseguir que el número de trámites presenciales se reduzca a la mitad el primer año de funcionamiento.
- Conseguir el reconocimiento a la mejora de la calidad y transparencia otorgado por el Laboratorio de Periodismo y Comunicación para la Ciudadanía Plural (LPCCP), para el año 2017.

5.2.3 Estructura de desglose del trabajo y diccionario

5.2.3.1 Estructura de desglose del trabajo

Figura 94 Estructura de desglose del trabajo



Elaboración propia.

5.2.3.2 Diccionario

1 Análisis previo:

EL análisis previo se dividirá en dos tareas principales, las cuales darán una base sólida para poder realizar un encargo lógico y justificado, las tareas son las siguientes:

- Análisis del portal web actual, del ayuntamiento y del municipio → Este análisis es de vital importancia, nos sitúa en el entorno y recursos actuales, con ello podremos comprender las necesidades del municipio, los recursos del mismo y las carencias de su portal web para su corrección. Como hemos dicho anteriormente este análisis ya se ha realizado a lo largo del actual TFG.
- Pliego para la contratación del nuevo portal web de Xeraco → Adjuntando los análisis realizados en este TFG y los requisitos y objetivos expuestos anteriormente se pedirá al servicio de Asesoramiento y Asistencia de Municipios de la Diputación de Valencia que redacte un pliego para poder realizar la contratación de una empresa especializada en webs municipales.

2 Encargo de la web

Como hemos resaltado en la justificación del proyecto, se omitirá todo el proceso de licitación para la contratación de los servicios de creación web.

El encargo se realizará mediante una entrevista en la cual se plantearán los requisitos que se han definido previamente.

En la entrevista se reunirá un representante del ayuntamiento con el de una empresa especializada en webs municipales, en este caso se ha optado por la empresa Infaplic, por dos motivos, en primer lugar, ha sido la única empresa que contestó a parte de la solicitud para realizar el proyecto, y el en segundo lugar, la empresa cuenta con experiencia demostrada en consultoría económica e informática para las Administraciones Públicas. (ver Anexo 5)

3 El diseño y desarrollo de la Web:

Como hemos visto en el punto anterior la web será desarrollada por Infaplic.

En este punto del proyecto han de centrarse en la parte del *front-office*, parte visible para el público (visto en el punto 2.1.4), en concreto hablamos del desarrollo de la web convencional y de la Sede Electrónica.

Algunos elementos que forman parte de este desarrollo serían los siguientes:

- Programación en formato HTML, Selección de contenido, estructuración o arquitectura, diseño gráfico, maquetación, modalidades de navegación e identidad institucional de todas las secciones webs.
- Incorporar un gestor de contenido con gestor de usuarios y páginas
- Consolidar el dominio y hosting.

4 Incorporación y adaptación de gestores informáticos y bases de datos:

Ahora nos referimos a todas las tareas que permiten el correcto funcionamiento del portal, hablamos del *back-office*, la parte que los ciudadanos no vemos (visto en el punto 2.1.4).

Algunos de los elementos que forman parte del *back-office* son:

- El registro telemático
- El registro de entrada y salida
- Los gestores de expedientes y de tributos
- El archivo municipal
- La intranet
- El inventario de bienes
- Base de datos

Para el desarrollo de estos elementos, teniendo en cuenta que nos encontramos ante una Administración Pública, es necesario considerar (visto en el punto 2.1.5):

- Firma electrónica e identificación electrónica
- Expediente electrónico
- Conservación de documentos
- Notificaciones
- Interoperabilidad

5 Implantación del portal web

Una vez desarrollada la web llega la hora de probarla y verificar que funciona correctamente.

En la implantación se incorporan los siguientes elementos:

- Introducción de contenidos, recordemos que se realizará una migración de los contenidos que se encuentran en el actual portal web y que no han conducido a una respuesta negativa de ningún indicador, más todos los elementos mejorables que se han fijado como objetivo del proyecto.
- Traducción de los contenidos que solo se encontraban en uno de los dos idiomas disponibles.
- Múltiples pruebas de rendimiento, carga y estabilidad del sistema

6 jornadas de formación para el personal del ayuntamiento, y jornadas de información y uso para ciudadanos y empresas:

Estas jornadas se realizarán por la misma empresa que realiza la web, entendiéndose que al ser ellos los creadores, serán los más idóneos tanto para formar al personal del ayuntamiento como para divulgar su funcionamiento entre los ciudadanos.

- Las jornadas para formar al personal serán un total de 5 jornadas de 8 horas de duración y se realizarán en abril (antes de la puesta en marcha del portal). Estas jornadas tienen la función de enseñar de manera personalizada el funcionamiento de los nuevos sistemas.
- Las jornadas de información y uso del nuevo sistema para ciudadanos y empresas serán un total de 5 días consecutivos de 8 horas de duración, habilitando una sala en el ayuntamiento y el Aula de Libre Acceso a Internet ubicada en la biblioteca municipal. Estas jornadas tienen un doble objetivo, el primero es el de garantizar el conocimiento del esfuerzo realizado para mejorar el portal municipal, y el segundo, es invitar a los ciudadanos y a las empresas a testar el nuevo sistema y sus múltiples posibilidades.

7 Mantenimiento:

El mantenimiento también corresponderá a la misma empresa, y se extenderá al primer año de funcionamiento siendo este prorrogable. Dentro del mantenimiento se incluirán los siguientes elementos:

- Control del software y del hardware.
- Adaptación a la normativa que pueda surgir a lo largo del mantenimiento contratado.
- Actualización de software, mejoras y nuevos desarrollos.
- Indicadores estadísticos, estos indicadores se recuperarán al final del año de mantenimiento y servirán para verificar los criterios de éxito definidos en el punto 5.2.2.6 (número de visitas, número de trámites, número de incidencias).
- Corrección de datos erróneos
- Asistencia hotline, asistencia y soporte directo, mediante línea telefónica o la utilización del programa de control remoto TeamViewer.

5.2.4 Asignación de tareas

Tabla 12 Asignación de tareas

Tareas	Responsables	Equipo humano
Análisis previo	-Alumno de Gestión y Administración Pública -Diputación de Valencia, Servicio de Asesoramiento y Asistencia	- 1 alumno de Gestión y Administración Pública - 2 técnicos de la Diputación de Valencia
Encargo de la web	-Representante del ayuntamiento de Xeraco	- 1 representante del ayuntamiento de Xeraco

	-Representante de la empresa Infaplic	-1 representante de Infaplic
El diseño y desarrollo de la Web	-El equipo de Infaplic.	- 2 trabajadores de Infaplic
La incorporación y adaptación de gestores informáticos y bases de datos	-El equipo de Infaplic.	- 2 trabajadores de Infaplic
La implantación del portal web	-El equipo de Infaplic.	- 2 trabajadores de Infaplic
Las jornadas de formación para el personal del ayuntamiento, y jornadas de información y uso para ciudadanos y empresas	-El equipo de Infaplic.	- 4 trabajadores de Infaplic.
El mantenimiento	-El equipo de Infaplic.	- Equipo de Infaplic.

Elaboración propia.

5.2.5. Plazos

El cálculo de la duración de las tareas realizadas en la Fase 1 se ha realizado teniendo en cuenta lo que se ha tardado en realizar el análisis por indicadores.

Para la Fase 2, 3 y 4 se ha realizado una estimación por analogía del proyecto: *creación de la web del ayuntamiento de Chauen* (ver Anexo 6)

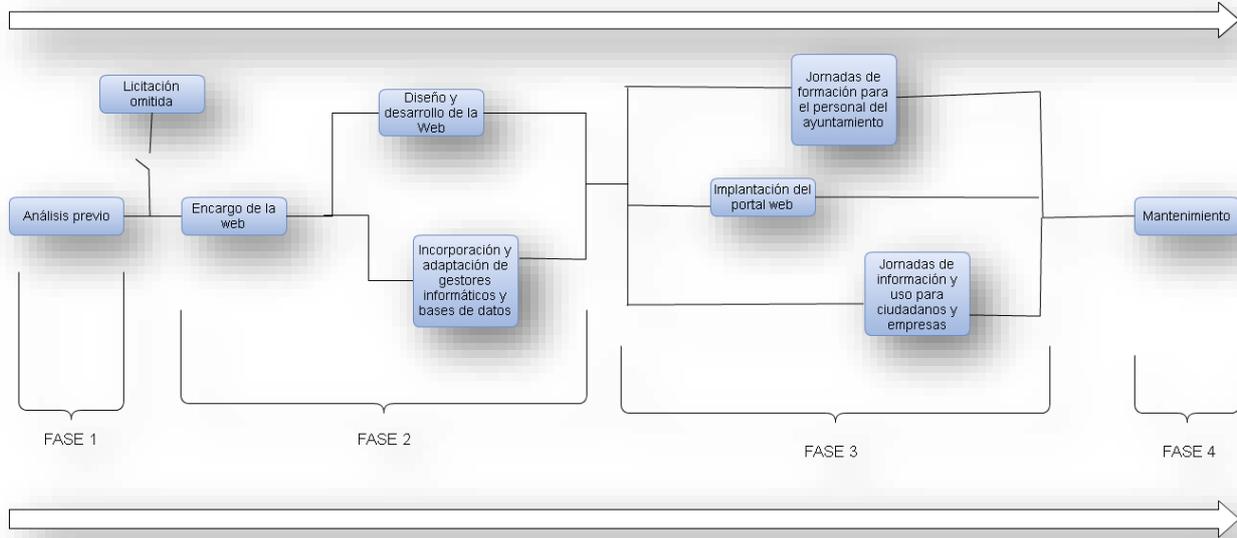
5.2.5.1 Secuenciación de actividades

Como hemos visto en el punto anterior el proyecto, se proponen siete tareas principales.

- Fase 1, se realizará el análisis previo.
- Fase 2, en primer lugar, se realizará el encargo de la web y después, se realizará en paralelo, el diseño y desarrollo de la web y, aunque algo más tarde, la incorporación y adaptación de gestores informáticos y base de datos.
- Fase 3, se realizará en paralelo la implantación del portal web (comenzara antes que las jornadas) y después, se realizarán las jornadas, primero las del personal y algo más tarde, las jornadas dedicadas a los ciudadanos y a las empresas.
- Fase 4 y última, se realizará el mantenimiento del portal.

Veamos ahora el diagrama de precedencias:

Figura 95 Diagrama de precedencias



Elaboración propia.

5.2.5.2 Duración estimada de las tareas

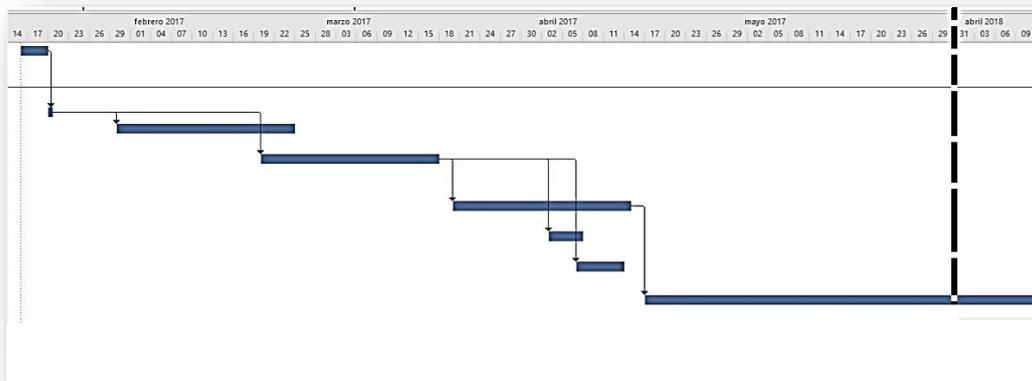
Tabla 13 Duración estimada de las tareas del proyecto

TAREAS	ESFUERZO
Análisis previo	Análisis de indicadores y análisis DAFO → 40 horas Redacción del pliego de contratación → 30 horas
Encargo de la web	Entrevista → 5 horas
El diseño y desarrollo de la Web	120 horas
La incorporación y adaptación de gestores informáticos y bases de datos	120 horas
La implantación del portal web	120 horas
Las jornadas de formación para el personal del ayuntamiento	80 horas
jornadas de información y uso para ciudadanos y empresas	80 horas
El mantenimiento	-----

Elaboración propia.

5.2.5.3 Tiempo del proyecto

Figura 96 Diagrama de Gantt en Microsoft Project



Elaboración propia

El análisis de indicadores y el análisis DAFO se considera que ya se ha realizado al comenzar el tiempo del proyecto. La tabla de inicio y fin de las tareas quedaría de la siguiente forma:

Tabla 14 Tabla de inicio y fin de las tareas expresada en días laborables.

NOMBRE DE FASE O TAREA		DURACIÓN	COMIENZO	FIN
Tiempo total del proyecto		341 días	lun 16/01/17	mar 17/04/18
Fase 1		4 días	lun 16/01/17	jue 19/01/17
Fase 1	Análisis de indicadores y análisis DAFO	0 días	lun 16/01/17	lun 16/01/17
	Redacción del pliego de contratación	4 días	lun 16/01/17	jue 19/01/17
Fase 2		45 días	vie 20/01/17	vie 17/03/17
Fase 2	Encargo de la web	5 horas	vie 20/01/17	vie 20/01/17
	Diseño y desarrollo de la Web	20 días	lun 30/01/17	vie 24/02/17
	Incorporación y adaptación de gestores informáticos y bases de datos	20 días	lun 20/02/17	vie 17/03/17
Fase 3		30 días	lun 20/03/17	vie 14/04/17
Fase 3	Implantación del portal web	20 días	lun 20/03/17	vie 14/04/17
	Jornadas de formación para el personal del ayuntamiento	5 días	lun 03/04/17	vie 07/04/17
	Jornadas de información y uso para ciudadanos y empresas	5 días	vie 07/04/17	jue 13/04/17
Fase 4		262 días	lun 17/04/17	mar 17/04/18
Fase 4	Mantenimiento	262 días	lun 17/04/17	mar 17/04/18

Elaboración propia

5.2.6. Gestión de costes y financiación:

5.2.6.1 Presupuesto de gastos:

En la actual simulación del presupuesto de gastos, se entiende que dentro del coste de los recursos humanos se incluyen todos los costes de contingencia asociados al trabajo realizado.

Tabla 15 Presupuesto de gastos

Fases	Tareas	(a) Nº recursos humanos	(b) Coste por unidad de recurso/Horas (€)	(c) Horas de trabajo totales/ día	(d) Días de trabajo realizados	(a*b*c*d) Coste total de la actividad (€)
Fase 1	Análisis de indicadores y análisis DAFO	1	0	40	0	0
	Redacción del pliego de contratación	2	0	30	4	0
Fase 2	Encargo de la web	2	0	5	1	0
	Diseño y desarrollo de la Web	2	15	6	20	3.600
	Incorporación y adaptación de gestores informáticos y bases de datos	2	15	6	20	3.600
Fase 3	Implantación del portal web	2	15	6	20	3.600
	Jornadas de formación para el personal del ayuntamiento	2	13	16	5	2.080
	Jornadas de información y uso para ciudadanos y empresas	2	13	16	5	2.080
Fase 4	*Mantenimiento					5.000
COSTE TOTAL DEL PROYECTO						19.960
*Como se ha dicho anteriormente el mantenimiento se realizara durante un año, contando a partir del final de la implantación del portal, y tendrá un valor fijo de 5000€						

Elaboración propia

5.2.6.2 Financiación del proyecto:

Para la financiación del proyecto se plantean tres vías distintas, la primera sería a cargo del presupuesto municipal, la segunda, optar a una subvención y la última, mediante un crédito bancario.

Vías de financiación	Ventajas	Desventajas
Recargo directo en el presupuesto de gasto del ayuntamiento.	<ul style="list-style-type: none"> -No depende de ninguna otra entidad. -La buena gestión económica realizada (visto punto 3.2.5) permitiría un gasto como el proyecto actual. -Se podría recurrir a una subida de impuestos para financiar el coste (Visto en el punto 3.2.5) -Se podría realizar una venta o arrendamiento del patrimonio municipal para financiar el coste (Visto en el punto 3.2.5) 	<ul style="list-style-type: none"> -Se tendría que afrontar un gasto directo, y con ello, el ayuntamiento, tendría menos recursos para realizar otros servicios (pérdida de oportunidades). -El gasto puede no ser aprobado (bloqueo político).
Subvención para realizar el proyecto.	<ul style="list-style-type: none"> -No supondría un gasto para el municipio. -Puede haber multitud de subvenciones a las que optar. -Actualmente se podría optar a una subvención que otorga la Conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación. (visto punto 4.2.3) 	<ul style="list-style-type: none"> -Podrían no concederle la subvención a la que se aspira (dependen de otras entidades). -El ingreso podría retrasarse. -Podría no suponer el importe total del proyecto. -Se tienen que cumplir una serie de requisitos. -Lentitud en el procedimiento.
Crédito bancario	<ul style="list-style-type: none"> -Existe la posibilidad de financiar a plazo el pago. -Asegura el pago rápido al proveedor del servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> -Dependen de otra entidad. -Intereses por la deuda. -El gasto puede no ser aprobado (bloqueo político).

		-La deuda podría afectar a los intereses del gobierno que las aprobó.
--	--	---

Elaboración propia.

Una vez vistas las ventajas y los inconvenientes de las tres fuentes, entendemos que la opción con más beneficios para el municipio, es la de conseguir una subvención para la realización del proyecto. Esta opción permite obtener financiación sin tener que perder recursos o adquirir deudas y por tanto es la opción más beneficiosa.

De no conseguirse esta primera fuente de financiación, o de ser insuficiente, se optaría, en primer lugar, por realizar un recargo al presupuesto municipal y como última de las tres opciones, se pediría un crédito bancario.

Conclusiones

En este último apartado del TFG se expondrán las conclusiones a las que se han llegado tras su elaboración.

El trabajo lo podemos dividir en tres segmentos, en el primero se ha tratado la administración electrónica desde un punto de vista teórico, en el segundo, se ha visto el municipio de Xeraco y su ayuntamiento (contexto en el que nos situamos) y, en tercer lugar, se ha realizado un análisis de su portal web y una propuesta de mejora del mismo.

Dicho lo anterior, las conclusiones se realizarán conforme a esos tres segmentos, añadiendo un último para exponer las experiencias y valoraciones personales que han surgido a lo largo de la realización del trabajo.

Conclusiones sobre la administración electrónica.

La situación en la que se encuentra actualmente la administración electrónica, en cuanto al Sector Público se refiere, es de cambio y adaptación.

Es cierto que la Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, y la cual hemos utilizado a lo largo del TFG, unió en su momento mucha de la legislación sobre esta materia, pero esta Ley actualmente ha perdido eficacia, demostrando que le ha faltado definir con más profundidad muchos de los elementos que incorpora, y es por ello y por la evolución de la e-A que en el presente año 2016, concretamente el 1 de octubre, perderá su vigencia y dará paso a una nueva legislación que pretende modernizar las administraciones y seguir con el camino del desarrollo de la e-A.

Con la entrada en vigor de esta nueva normativa, se espera que muchas administraciones den un paso adelante y se modernicen, lo que daría lugar a unos servicios públicos más rápidos, eficientes, de calidad y a una mayor transparencia en las gestiones, siendo estas cuestiones de mucha relevancia para los ciudadanos modernos.

En cuanto a las prácticas de la e-A, me he encontrado con que las instituciones no son unánimes a la hora de su aplicación, encontrando Administraciones que la han desarrollado mucho y otras muy poco. Buena parte de esta disparidad no viene dada por la falta de recursos, sino más bien, por la falta de interés político, siendo en mi opinión un gran error, ya que cuanto antes se ponga en desarrollo al e-A antes se percibirán sus beneficios.

De todo ello extraemos que:

1. La e-A esta en una etapa de desarrollo y adaptación en las Administraciones Públicas.
2. En muy poco tiempo se actualizará la legislación.
3. Hay mucha disparidad en el desarrollo de la e-A por parte de las diferentes Administraciones.
4. Un buen desarrollo de la e-A tiene como consecuencia una mejora en calidad de los Servicios Públicos y mayor transparencia de las instituciones.

Conclusiones sobre el municipio de Xeraco.

El municipio de Xeraco, es un municipio que podríamos considerar pequeño en cuanto a número de habitantes se refiere (5881 habitantes). El municipio se encuentra dividido en dos núcleos urbanos y un polígono industrial.

Su población es de edad avanzada y su economía se basa en el sector servicios, contando con empleos de baja calidad y temporalidad. En el verano la población asciende de manera significativa (gracias a contar con un centro urbano costero) lo que provoca una mayor actividad en el municipio.

Puesto que es un municipio pequeño no cuenta con un gran número de representantes políticos. Aun así, para formar Gobiernos hacen falta pactos, lo que indica un sistema político inestable y con dificultades para gobernar.

La economía y gestión de su ayuntamiento ha sido buena estos últimos años, lo que permite realizar actuaciones nuevas y mantener unos servicios de calidad.

Por tanto, del municipio de Xeraco concluimos que:

1. Es un municipio pequeño.
2. Su población se encuentra en una situación de empleo precario y avanzada edad.
3. Hay dificultades para Gobernar
4. Su ayuntamiento se encuentra en una buena situación económica lo que permitiría realizar actuaciones.

Conclusiones sobre la propuesta de mejora del portal web.

El análisis del portal web dio como resultado que tanto la página convencional como su Sede Electrónica contaban con multitud de deficiencias, lo que no permitía realizar los servicios que tanto los ciudadanos como las empresas pueden y tienen derecho a demandar.

Por tal motivo se decide, como propuesta de mejora, la realización de un nuevo portal que cumpla con unos mínimos de accesibilidad, servicios, calidad y transparencia.

La propuesta se ha realizado teniendo en cuenta tanto el análisis del portal actual de la institución como todos los aspectos que han ido surgiendo a lo largo del TFG, dando como resultado un proyecto que se espera ser viable y realista.

De la propuesta de mejora se puede decir que:

1. El actual portal web de Xeraco se podría clasificar como muy deficiente.
2. La creación de un nuevo portal web (con las mejoras indicadas en el capítulo 5), conseguiría una mejora en los servicios y transparencia para los ciudadanos, siendo este uno de los fines más reconocidos de cualquier Administración Pública.
3. La propuesta se ha ajustado a la realidad del municipio e intenta ser viable y realista.

Experiencias y valoraciones personales.

En cuanto a información que he utilizado para el TFG, puedo destacar que me he encontrado con mucha y dispersa en multitud de fuentes (tanto legislación como artículos o libros) y las cuales, en muchas ocasiones, dan información diferente o de poco alcance, lo que me ha hecho dudar en muchas ocasiones de lo que estaba escribiendo.

La mayoría de los conceptos que he tenido que plasmar en el trabajo no están expresados de una forma unánime por los autores y en muchas ocasiones se utilizan de forma distinta. Por ello creo que es necesario que las instituciones y los poderes políticos se junten para realizar unas definiciones de los conceptos modernos con los que actualmente se desarrolla la e-A para facilitar la comprensión de todos los ciudadanos, o como en mi caso estudiantes que pueden no ser expertos en la materia.

En cuanto al ayuntamiento de Xeraco he de decir que pude comprobar de primera mano la opacidad o falta de voluntad para dar información pública, respondiéndome solo al primer mensaje que les he escrito y sin responder a lo preguntado.

El análisis del portal ha sido uno de los puntos en los que más cómodo me he sentido, ya que he podido contar con dos metodologías bien definidas que ayudan a seguir el desarrollo. Este análisis ha sido un punto imprescindible para realizar la propuesta de mejora, en la que he simulado un proyecto de creación web, utilizando para ello una metodología que había utilizado en una asignatura de mi titulación, GAP.

Como valoración final he de decir que me ha llevado mucho tiempo realizar este trabajo, y que ello me ha ayudado a comprender la dificultad que puede conllevar hacer un trabajo académico de exigencia. Con perspectivas de futuro espero que me sirva como practica para mi posible futuro profesional en la Administración Pública.

Bibliografía

ACREDITRA (2015). *La Transparencia*. <<http://acreditra.com/la-transparencia/>> [Consulta: 20 de abril de 2016]

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA. *Portal de Transparencia y Datos Abiertos*. <<http://gobiernoabierto.valencia.es/es/que-son-datos-abiertos/>> [Consulta: 08 de junio de 2016]

AJUNTAMENT DE XERACO. *Tauler D'anuncis*. <<http://xeraco.sedelectronica.es/board/97521486-f59b-11de-b600-00237da12c6a/>> [Consulta: 12 de julio de 2016]

AKUS.NET. *Metodología para la Creación de Sitios Web*. <<http://disenowebakus.net/metodologia-para-la-creacion-de-sitios-web.php>> [Consulta: 27 de julio de 2016]

ARAGUÀS GALCERÀ, I. (2012). *La Administración electrónica en España: de la "administración en papel" a la "e-administración"* en revista Chilena de Derecho y Ciencia Política. Universidad de Barcelona. Vol. 3, p. 109-139. <<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4095025.pdf>> [Consulta: 11 de mayo de 2016]

AYUNTAMIENTO DE CEBREROS. *Coste económico de la web y la app*. Información Económica, Presupuestaria y Estadística. <<http://www.cebreros.es/ayuntamiento/info-economica-y-presupuestaria/coste-economico-de-la-web-y-la-app->> [Consulta: 20 de julio de 2016]

AYUNTAMIENTO DE XERACO (2016). *Avelino Mascarell, nou alcalde de Xeraco*. <http://www.xeraco.eu/index.php?option=com_k2&view=item&id=117:avelino-mascarell-nou-alcalde-de-xeraco&Itemid=69&lang=es> [Consulta: 13 de junio de 2016]

BALLESTER, A. (2015). *"Administración electrónica, transparencia y Open Data. Generadores de confianza en las Administraciones Públicas"* en Telos (Cuadernos de Comunicación e Innovación). Editada por Fundación Telefónica, Madrid. <<https://telos.fundaciontelefonica.com/url-direct/pdf-generator?tipoContenido=articuloTelos&idContenido=2015030311570001&idioma=es>> [Consulta: 08 de junio de 2016]

BOCANEGRA REQUENA, J.M. (2011). *La administración electrónica en España: implantación y régimen jurídico*. Barcelona: Atelier.

BOE. *Legislación consolidada. Constitución Española*. <<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1978-31229>> [Consulta: 26 de mayo de 2016]

BOLETINESOFICIALES.COM. *Anunci de l'Ajuntament de Xeraco sobre aprovació inicial del pressupost general per a l'exercici 201, bases d'execució i plantilla de personal*. <<http://www.boletinesoficiales.com/documentacion/boletin/calendario/provinciales/Boletin%20Oficial%20de%20Valencia,V,2/2015-12-31/#sumario118>> [Consulta: 07 de junio de 2016]

CAMBRIDGE DICTIONARY. *Webmaster*. <<http://dictionary.cambridge.org/es/diccionario/ingles/webmaster>> [Consulta: 04 de abril de 2016]

- COACHING-TECNOLÓGICO (2013). *¿Qué es la brecha digital?* <<http://www.coaching-tecnologico.com/que-es-la-brecha-digital/>> [Consulta: 03 de agosto de 2016]
- COLABORADORES DE WIKIPEDIA. (2016). “Jaraco” en *Wikipedia*, la enciclopedia libre. <<https://es.wikipedia.org/wiki/Jaraco>> [Consulta: 13 de junio de 2016]
- COLABORADORES DE WIKIPEDIA. (2016). “PDF” en *Wikipedia*, la enciclopedia libre. <<https://es.wikipedia.org/wiki/PDF>> [Consulta: 02 de marzo de 2016]
- CONCHADO PEIRÓ, A. (2013-2014). *Gestión de proyectos en el Sector Público*. Material de asignatura FADE– GAP. Valencia: Universidad Politécnica de Valencia.
- CONFEDERACIÓN DE EMPRESARIOS DE ANDALUCÍA. LEY DE ACCESO ELECTRÓNICO DE LOS CIUDADANOS A LOS SERVICIOS PÚBLICOS (2010). *Ventajas de la e-Administración*. <<http://e-administracion.cea.es/ventajas>> [Consulta: 10 de junio de 2016]
- CONSELL DE TRANSPARÈNCIA (2016). *Consejo de Transparencia, Acceso a la información Pública y buen Gobierno*. <<http://www.conselltransparencia.gva.es/>> [Consulta: 10 de junio de 2016]
- CONSTITUCIÓN ESPAÑOLA. *Sinopsis artículo 103*. <<http://www.congreso.es/consti/constitucion/indice/sinopsis/sinopsis.jsp?art=103&tipo=2>> [Consulta: 20 de febrero de 2016]
- COTINO HUESO, L. (2013). “Derecho y «Gobierno Abierto». La regulación de la transparencia y la participación y su ejercicio a través del uso de las nuevas tecnologías y las redes sociales por las Administraciones públicas. Propuestas concretas” en *Revista Aragonesa de Administración Pública*. Zaragoza, pp. 5192. <http://www.aragon.es/estaticos/GobiernoAragon/Organismos/InstitutoAragonesAdministracionPublica/Areas/03_Revista_Aragonesa_Formacion/04%20Lorenzo%20Cotino.pdf> [Consulta: 20 de abril de 2016]
- CTBG. *El Consejo de Transparencia ha recibido en su primer año y medio de actividad 926 reclamaciones de ciudadanos*. <http://www.consejodetransparencia.es/ct_Home/actualidad/noticias/hemeroteca/2016/07/20160706.html> [Consulta: 10 de junio de 2016]
- DE MIGUEL, MOLINA, M.R., HERRERO BLASCO, A., Y BAÑÓN GOMIS, A.J. (2011). *Teoría de las Organizaciones para la Administración Pública*. Valencia: Universitat Politècnica de Valencia.
- DIPUTACIÓ DE VALENCIA. *Sala de prensa: La Diputación impulsa el primer programa piloto de “smartcities” para municipios*. <<http://www.dival.es/es/sala-prensa/content/la-diputacion-impulsa-el-primer-programa-piloto-de-smartcities-para-municipios>> [Consulta: 11 de julio de 2016]
- DIRECCIÓN GENERAL DE MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA, PROCEDIMIENTOS E IMPULSO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA (2013). “Esquema Nacional de Interoperabilidad”. Guía de adecuación. *Ministerio de Política Territorial y Administración Pública*. Madrid: ENI, 19 de febrero. <http://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/dms/pae_Home/documentos/Estrategia_s/pae_Interoperabilidad_Inicio/Guia_de_Adecuacion_al_ENI_BORRADOR_19-02-2013.pdf> [Consulta: 17 de junio de 2016]

DURÁN RUIZ, F. J. (2009). *Retos y oportunidades de la administración y el gobierno electrónicos: derecho a las TIC y alfabetización digital*. Barranquilla: Zona Próxima, Revista del Instituto de Estudios Superiores en Educación.

EHU. EUSKAL HERRIKO UNIBERTSITATEA. *Preguntas Frecuentes. Administración Electrónica*. Universidad del País Vasco. <<https://www.ehu.es/es/web/idazkaritza-nagusia/ohiko-galderak-administrazio-elektronikoa#1>> [Consulta: 02 de julio de 2016]

España. DECRETO 165/2010, de 8 de octubre, del Consell, por el que se establecen medidas de simplificación y de reducción de cargas administrativas en los procedimientos gestionados por la administración de la Generalitat y su sector público. [2010/11021]. *DOCV*, 14 de octubre de 2010, núm. 6376.

España. DECRETO 220/2014, de 12 de diciembre, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana. [2014/11545]. *DOCV*, 17 de diciembre de 2014, núm. 7425.

España. Ley 10/2012, de 21 de diciembre, de Medidas Fiscales, de Gestión Administrativa y Financiera, y de Organización de la Generalitat. [2012/11839]. *DOCV*, 27 de diciembre de 2012, núm. 6931.

España. Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos. *BOE*, 23 de junio de 2007, núm. 150, p. 27150 a 27166.

España. Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno. *BOE*, 10 de diciembre de 2013, núm. 295, p. 97922 a 97952.

España. Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno. *BOE*, 10 de diciembre de 2013, núm. 295.

España. Ley 2/2015, de 2 de abril, de la Generalitat, de Transparencia, Buen Gobierno y Participación Ciudadana de la Comunitat Valenciana. [2015/3137]. *DOCV*, 8 de abril de 2015, núm. 7500.

España. Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas en el Sector Público. *BOE*, 28 de diciembre de 2013, núm. 311, p. 105860 a 105877.

España. Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local. *BOE*, 30 de diciembre de 2013 núm. 312, p. 106430 a 106473.

España. Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. *BOE*, 2 de octubre de 2015, núm. 236, p. 89343 a 89410.

España. Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de medidas para la modernización del gobierno local. *BOE*, 17 de diciembre de 2003, núm. 301.

España. Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica. *BOE*, 20 de diciembre de 2003, núm. 304, p. 45329 a 45343.

España. Ley 8/2010, de 23 de junio, de la Generalitat, de Régimen Local de la Comunitat Valenciana. *DOCV*, 24 de junio de 2010, núm. 6296.

España. Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. *BOE*, 14 de diciembre de 1999, núm. 298, p. 43088 a 43099.

España. ORDEN APU/2087/2006, de 19 de junio, por la que se modifica la Orden APU/741/2006, de 14 de marzo, por la que se crea el Consejo Asesor para la Administración Electrónica. *BOE*, 30 de junio de 2006, núm. 155, p. 24744 a 24744.

España. Real Decreto 1263/2005, de 21 de octubre, por el que se modifica el Real Decreto 835/2003, de 27 de junio, por el que se regula la cooperación económica del Estado a las inversiones de las entidades locales. *BOE*, 5 de noviembre de 2005, núm. 265, p. 36424 a 36430.

España. Real Decreto 1553/2005, de 23 de diciembre, por el que se regula la expedición del documento nacional de identidad y sus certificados de firma electrónica. *BOE*, 24 de diciembre de 2005, núm. 307.

España. Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal. *BOE*, 19 de enero de 2008, núm. 17, p. 4103 a 4136.

España. Real Decreto 209/2003, de 21 de febrero, por el que se regulan los registros y las notificaciones telemáticas, así como la utilización de medios telemáticos para la sustitución de la aportación de certificados por los ciudadanos. *BOE*, 28 de febrero de 2003, núm. 51, p. 8085 a 8090.

España. Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales. *BOE*, 22 de diciembre de 1986, núm. 305, p. 41811 a 41832.

España. Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica. *BOE*, 29 de enero de 2010, núm. 25.

España. Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica. *BOE*, 29 de enero de 2010, núm. 25, p. 8139 a 8156.

España. Real Decreto 682/2003, de 7 de junio, por el que se regula el sistema de tramitación telemática a que se refiere el artículo 134 y la disposición adicional octava de la Ley 2/1995, de 23 de marzo, de Sociedades de Responsabilidad Limitada. *BOE*, 10 de junio de 2003, núm. 138, p. 22394 a 22401.

España. Real Decreto 835/2003, de 27 de junio, por el que se regula la cooperación económica del Estado a las inversiones de las entidades locales. *BOE*, 12 de julio de 2003, núm. 166, p. 27352 a 27359.

España. Resolución de 27 de junio de 2016, de la Conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación. *DOCV*, 04 de julio de 2016, núm. 7820, p. 18323 a 18350.

ESPORTS.XERACO.ES. *Inici*. <<http://esports.xeraco.es/>> [Consulta: 08 de junio de 2016]

EUR-LEX. EL ACCESO A DERECHO DE LA UNIÓN EUROPEA. *Glosario de las síntesis*. <http://eur-lex.europa.eu/summary/glossary/information_society.html?locale=es> [Consulta: 04 de abril de 2016]

EUROPAPRESS. “Francesc Serralta (Compromís) es el nuevo alcalde de Xeraco tras prosperar la moción de censura contra el PP”. Valencia, 20 de septiembre de 2013. <<http://www.europapress.es/comunitat-valenciana/noticia-francesc-serralta-compromis-nuevo-alcalde-xeraco-prosperar-mocion-censura-contra-pp-20130920191029.html>> [Consulta: 13 de junio de 2016]

FABRA VALLS, M.J. (2007). *La administración electrónica en España. Experiencias y perspectivas de futuro*. Castelló de la Plana: Universitat Jaume I. Servei de Comunicació i Publicacions

FORO-CIUDAD.COM. *Documentos de Xeraco*. <<http://www.foro-ciudad.com/valencia/xeraco/documentos.html>> [Consulta: 02 de marzo de 2016]

FORO-CIUDAD.COM. *Xeraco – Pirámide de población – Padrón 2011*. <<http://www.foro-ciudad.com/valencia/xeraco/mensaje-9447507.html>> [Consulta: 02 de marzo de 2016]

FVMP. FEDERACIÓ VALENCIANA DE MUNICIPIS I PROVÍNCIES. *Defensem els interessos dels nostros municipis, unim voluntats i coordinem accions*. <<http://www.fvmp.es/>> [Consulta: 24 de febrero de 2016]

FVMP. FEDERACIÓ VALENCIANA DE MUNICIPIS I PROVÍNCIES. *Legislación. Ayudas y Subvenciones*. <<http://www.fvmp.es/legislaciones/ayudas-y-subvenciones/>> [Consulta: 11 de julio de 2016]

GARCÍA AÑÓN, M. (2013). “Algunas propuestas de cambio de texto del anteproyecto de ley de Transparencia” en Centro de Estudios Políticos y Constitucionales. <<http://www.cepc.gob.es/docs/ley-de-transparencia/propuestas-mar%C3%ADa-garc%C3%ADa-a%C3%B1%C3%B3n.pdf?sfvrsn=0>> [Consulta: 20 de abril de 2016]

GENERALITAT VALENCIANA. *Convocatorias y Subvenciones. Servicio de Participación de la Ciudadanía y de la Sociedad Civil*. <<http://www.transparencia.gva.es/web/dg-participacion-ciudadana/convocatorias-y-subvenciones>> [Consulta: 11 de julio de 2016]

GENERALITAT VALENCIANA. *Registro de entidades locales*. <www.presidencia.gva.es/web/civis/registro_entidades_locales> [Consulta: 24 de febrero de 2016]

GENERALITAT VALENCIANA. *Servicio de Participación de la Ciudadanía y de la Sociedad Civil*. <<http://www.transparencia.gva.es/web/dg-participacion-ciudadana/convocatorias-y-subvenciones>> [Consulta: 17 de junio de 2016]

GENTE DE LA SAFOR. *Compromís, PSOE y Canviar Xeraco alcanzan un acuerdo de gobierno*. <<http://gentedelasafor.com/not/28449/compromis-psoe-y-canviar-xeraco-alcanzan-un-acuerdo-de-gobierno>> [Consulta: 13 de junio de 2016]

GIL, M.A. (2001). Planificación estratégica: “Método DAFO”, en Montañés, M. & otros. *Prácticas locales de creatividad social*. Barcelona: El Viejo Topo; 171-190.

GUÍA DE LA CALIDAD. *Análisis DAFO*. <<http://www.guiadelacalidad.com/modelo-efqm/analisis-dafo>> [Consulta: 20 de febrero de 2016]

IBERMÁTICA (2007). *E-Government: Tecnología y calidad*. <www.ibermatica.com/publicaciones> [Consulta: 17 de abril de 2016]

IES MONTDÚVER. *Procés D'Admissió*. Generalitat Valenciana. <<http://iesmontduver.edu.gva.es/>> [Consulta: 06 de junio de 2016]

INFAPLIC.ES. “Infaplic desarrolla software para empresas y Administraciones Públicas. Gestión de ingresos y mejora de procedimientos”. *Inicio*. <<http://www.infaplic.es/>> [Consulta: 20 de julio de 2016]

INFAPLIC.ES. “Presupuesto de mantenimiento del Portal Web para 2013 Plan E”. *Ayuntamiento de Torrelodones*. Madrid. <[http://www.torrelodones.es/images/archivos/transparencia/contratos/C-INFAPLIC%20\(2\).pdf](http://www.torrelodones.es/images/archivos/transparencia/contratos/C-INFAPLIC%20(2).pdf)> [Consulta: 26 de julio de 2016]

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA. *Encuesta de Población Activa (EPA)*. <http://www.ine.es/prensa/epa_prensa.htm> [Consulta: 28 de julio de 2016]

INTERNET ARCHIVE. WAYBACKMACHINE. *Municipio 46143 Xeraco*. <http://web.archive.org/web/20071009115345/http://www.just.gva.es/pls/civisc/p_civis.municipios?codcat=46143> [Consulta: 24 de febrero de 2016]

IRUM (2016). “Mini-guía explicativa del Presupuesto Municipal”. *Ayuntamiento Udala*. <<http://www.irun.org/down/Mini-guia-explicativa-del-Presupuesto-Municipal-es.pdf>> [Consulta: 25 de abril de 2016]

JAIME PASTOR, V. (2014). “Gestión Pública”. *Licenciatura en Ciencias Políticas 1º Cuatrimestre. Curso 2013-2014*. Valencia: Departament d’Economia Aplicada. Universitat de València. <<http://www.uv.es/vjaime/Politicas/Materiales%20GP/Tema%206%20presentacion.pdf>> [Consulta: 04 de abril de 2016]

LA SAFOR (2012). “Xeraco modifica el calendario fiscal para facilitar el pago de los impuestos” en Las Provincias. Xeraco, 28 de enero. <<http://www.lasprovincias.es/v/20120128/safor/xeraco-modifica-calendario-fiscal-20120128.html>> [Consulta: 14 de junio de 2016]

LASALLE (2013). *Estimación por Analogía*. Universitat Ramon Lull. <http://wikibes.salleurl.edu/index.php/Estimaci%C3%B3n_por_Analog%C3%ADa>

LINGUEE.ES. *Diccionario inglés-español. Hotline* <<http://www.linguee.es/ingles-espanol/traduccion/hotline.html>> [Consulta: 26 de julio de 2016]

MADRID.ES. *Atención a la Ciudadanía*. Línea Madrid. Portal web municipal <<http://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/El-Ayuntamiento/Atencion-a-la-ciudadania/Portal-web-municipal/Portal-web-municipal?vgnextfmt=default&vgnextoid=0c332042db6f5310VgnVCM1000000b205a0aRCRD&vgnnextchannel=487d2042db6f5310VgnVCM1000000b205a0aRCRD>> [Consulta: 02 de julio de 2016]

MAPA DEL PARO. *Tabla de datos de la Tasa de Paro por Municipios en España*. <<http://mapadelparo.com/tabla-de-datos-de-la-tasa-de-paro-por-municipios-en-espana/>> [Consulta: 13 de junio de 2016]

MAPA INFOPARTICIPA. CALIDAD Y TRANSPARENCIA DE LA COMUNICACIÓN PÚBLICA. *Informes 2016*. <<http://mapainfoparticipa.com/index/home/8>> [Consulta: 20 de julio de 2016]

MINISTERIO DE FOMENTO (2005). “Elaboración de un análisis DAFO en organizaciones de transportes”. *Modelos para implantar la mejora continua en la gestión de empresas de transporte por carretera*. < <http://www.fomento.es/nr/rdonlyres/286fb432-2d3c-4596-94b3-1b2d96af526d/19424/iva3.pdf>> [Consulta: 19 de abril de 2016]

MINISTERIO DE TRANSPORTE (2005). Elaboración de un análisis DAFO en organizaciones de transportes. <www.fomento.es/NR/rdonlyres/286FB432-2D3C-4596-94B31B2D96AF526D/19424/IVA3.pdf> [Consulta: 19 de abril de 2016]

NUÑEZ RIVERO, C. Y GARCÍA ARANDA, S. (2010). *La Autonomía de los entes locales*. Madrid: UNED. Teoría y Realidad Constitucional.

OFICINA TRANSPARENCIA-ESPAÑA (2016). “Derecho de acceso a la información pública. Portal de la Transparencia del Gobierno de España” en Youtube. <<https://www.youtube.com/watch?v=SfaD4HKe5Bo>> [Consulta: 01 de julio de 2016]

OFICINA VIRTUAL. DIPUTACIÓN DE VALENCIA. *Catálogo de Trámites*. <<https://www.sede.dival.es/opencms/opencms/portal/index.jsp?opcion=listadoTributos&tema=/TRIBUTS/>> [Consulta: 08 de junio de 2016]

OFICINAS TRANSPARENCIA-ESPAÑA (2016). “Portal de la Transparencia del Gobierno de España” en Youtube. <<https://www.youtube.com/watch?v=RfFQfl5pWc8>> [Consulta: 01 de julio de 2016]

OLLER RUBERT, M. (2007). “La administración electrónica en Europa”. En *La Administración electrónica en España: Experiencias y perspectivas de futuro*, Fabra Valls, M. y Blasco Díaz, J.L. Castellón de la Plana: Universitat Jaume i. Servei de Comunicació. p. 43-70.

P.C. (2014). “Las claves de la ley de Transparencia” en ABC.es. Madrid 10/12/2014. <<http://www.abc.es/espana/20141210/abci-claves-transparencia-201412092111.html>> [Consulta: 23 de junio de 2016]

PAe. Portal Administración electrónica (2014). *Tecnimap 2007 – Málaga*. <http://administracionelectronica.gob.es/pae/Home/dms/pae/Home/documentos/Esstrategias/pae_Tecnimap/pae_TECNIMAP_2007/pae_TECNIMAP_2007_COM_BIBLIOTECA_3.4/Comunicacion_TCO-34-2007RA.pdf> [Consulta: 10 de junio de 2016]

PAE. PORTAL ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA. *Leyes y normas básicas en administración electrónica*. <http://administracionelectronica.gob.es/pae/Home/pae_Documentacion/pae_LegNacional/pae_NORMATIVA_ESTATAL_Adm_Elect_basica.html#.V3VCFfmLTIU> [Consulta: 11 de marzo de 2016]

PÁGAN MARTÍNEZ, M. (2013). *Análisis y evaluación de las webs municipales de la provincia de Albacete*. Tesis Doctoral. Murcia. Facultad de Comunicación y Documentación. <<http://hdl.handle.net/10201/37215>> [Consulta: 20 de febrero de 2016]

PERALTA MANIVIESA, X. (2016). “¿El líder nace o se hace?” en *Pymerang*. <<http://www.pymerang.com/direccion-de-negocios/funciones-del-director-general/liderazgo/457-el-lider-nace-o-se-hace>> [Consulta: 20 de julio de 2016]

PLANAVANZA.ES. *Inicio*. <<https://www.planavanza.es/Paginas/Inicio.aspx>> [Consulta: 11 de julio de 2016]

POPULARS XERACO. *Programa electoral*. <<http://www.ppxeraco.es/programa-electoral/?lang=es>> [Consulta: 02 de marzo de 2016]

RAMIÓ MATAS, C. (1999). *Teoría de la Organización y Administración Pública*. Barcelona: Tecnos. Universidad Pompeu Fabra.

ROBERTO, C. (2014). “¿Qué ocurre cuando la Administración electrónica no funciona correctamente?” En *Pymes y Autónomos*. <<http://www.pymesyautonomos.com/tecnologia/que-ocurre-cuando-la-administracion-electronica-no-funciona-correctamente>> [Consulta: 10 de junio de 2016]

SAFORINFORMATIU.ES. *Xeraco aprobó su presupuesto de 2016 en más de cinco millones de euros*. <<http://saforinformatiu.es/xeraco-aprobo-su-presupuesto-de-2016-en-mas-de-cinco-millones-de-euros/>> [Consulta: 04 de junio de 2016]

SÁNCHEZ AGUIRREOLEA, D. (2008). “Comentario Pirámide de Población de España 2007. Tercera pregunta del examen global” en Blogger, 4 de junio. <<http://cienciassociales2eso.blogspot.com.es/2008/06/comentario-piramide-de-poblacion-de-espaa.html>> [Consulta: 04 de marzo de 2016]

SÁNCHEZ DE DIEGO FERNÁNDEZ DE LA RIVA, M. (2014). “El principio de transparencia y el derecho de acceso a la información pública” en Blogger. <<http://sanchezdediego.blogspot.com.es/2014/04/el-principio-de-transparencia-y-el.html>> [Consulta: 08 de junio de 2016]

SEPE. (2016). “*Paro registrado según sexo, edad y sector de actividad económica*”. Ministerio de Empleo y Seguridad Social. Gobierno de España. <https://www.sepe.es/contenidos/que_es_el_sepe/estadisticas/datos_estadisticos/municipios/2016/enero_2016/MUNI_VALENCIA_0116.pdf> [Consulta: 05 de marzo de 2016]

SERRANO, F. (2010). “Elementos básicos de Administración Electrónica” en *eFuncionario*, 10 de diciembre. <<https://efuncionario.com/2010/12/10/elementos-basicos-de-administracion-electronica/>> [Consulta: 02 de julio de 2016]

TAW. C. TIC. CENTRO TECNOLÓGICO. *Información*. <<http://www.tawdis.net/tools/?lang=es>> [Consulta: 03 de junio de 2016]

TUAYUNTAMIENTOGUAY.ES. *Visión Estratégica*. <<http://www.tuayuntamientoguay.es/index.php/vision-estrategica.html>> [Consulta: 11 de julio de 2016]

TURISME. GENERALITAT VALENCIANA. (2015) “*Plan de Espacios Turísticos de la Comunitat Valenciana*”. Valencia: La Safor. <www.turisme.gva.es/opencms/opencms/turisme/es/files/pdf/planificacion/ET15La_Safor-simpl.pdf> [Consulta: 24 de febrero de 2016]

Urbiola, A. (2016). “Seguimos comprometidos con la libertad, el rigor y la pluralidad”. En *Info noticias Ganda y Safor*. Xeraco. <<http://infonoticiasgandia.com/webnoticiar.aspx?not=8059>> [Consulta: 04 de junio de 2016]

UTRILLA, J. (2015). “Ciudadano y Administración Pública: hacia dónde vamos” en Joan Utrilla, 28 de octubre. <<https://joanutrilla.com/2015/10/28/ciudadano-y-administracion-publica-hacia-donde-vamoslas-personas-juridicasue-impera/>> [Consultado: 26 de junio de 2016]

VILLORIA MENDIETA, M. (2012): “El gobierno abierto como subsistema de políticas: una evaluación desde el institucionalismo discursivo” en *La Promesa del Gobierno Abierto*, A. Hofmann, A. Ramírez Alujas y J.A. Bojórquez Pereznieto. México y Chile, pp. 69-100. <<http://inicio.ifai.org.mx/Publicaciones/La%20promesa%20del%20Gobierno%20Abierto.pdf>> [Consulta: 07 de junio de 2016]

WORDREFERENCE.COM. Online Language Dictionaries. *Hardware*. <<http://www.wordreference.com/definicion/hardware>> [Consulta: 20 de julio de 2016]

WORDREFERENCE.COM. Online Language Dictionaries. *Sine qua non*. <<http://www.wordreference.com/definicion/sine%20qua%20non>> [Consulta: 05 de marzo de 2016]

WORDREFERENCE.COM. Online Language Dictionaries. *Software*. <<http://www.wordreference.com/definicion/software>> [Consulta: 20 de julio de 2016]

XERACOTERRA (2016). *Un lloc on disfrutar de la platja i la muntanya*. <<http://www.xeracoterra.com/>> [Consulta: 24 de febrero de 2016]

Anexos

Anexo 1. Terminología.

TERMINOLOGÍA

En este Anexo solo se desarrollan términos que no se han explicado a lo largo del trabajo.

Webmaster: Persona cuyo trabajo consiste en administrar un sitio web

Formato PDF: Es un formato de almacenamiento para documentos digitales independiente de plataformas de software o hardware (Wikipedia enciclopedia libre, 2016).

Población ocupada: Personas con 16 años o más que poseen trabajo (afiliados a la seguridad social) (Instituto Nacional de Estadística, 2012).

Población parada: Personas con 16 años o más que buscan trabajo activamente y están disponibles para realizarlo (Instituto Nacional de Estadística, 2012).

Población activa: Personas que tienen igual o más de 16 años de edad y están realizando alguna actividad económica o buscan empleo, es decir, población ocupada más población parada (Instituto Nacional de Estadística, 2012).

Tasa de paro: Relación entre población parada respecto de la población activa, es decir, población parada partida por la población activa por cien (Instituto Nacional de Estadística, 2012).

Plan Avanza y Plan Avanza 2: Fueron las estrategias del Gobierno en materia de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información desde 2005 hasta la aprobación de la Agenda Digital para España el 15 de febrero de 2013 (Planavanza.es, 2014)

Registro entrada y salida, telemático: Aplicación web que sirve de bandeja de entrada y salida de los expedientes que se transmiten de forma telemática en el Ayuntamiento. (Infaplic, 2016).

Gestor documental: Ayuda a gestionar inteligentemente los recursos disponibles de una forma más eficiente, incrementando la productividad. Permite que el conocimiento generado en las organizaciones pueda ser accesible de forma universal. (Infaplic, 2016).

Gestor de expedientes: Controla la situación de todos los tramites del actuante a través de la bandeja de entrada, donde aparecen los nuevos trámites, los que se están realizando, la prioridad de los mismos, estadísticas de su carga, etc. (Infaplic, 2016).

Gestos economía tributaria: Sistema consolidado de Gestión Tributaria y Recaudación, donde se gestionan actualmente los Impuestos, Tasas, Precios públicos, así como la Recaudación de fase Voluntaria y Ejecutiva. (Infaplic, 2016).

Archivo municipal: Es el lugar donde el Ayuntamiento reúne, conserva, organiza y pone a disposición de los ciudadanos e investigadores los documentos que dan testimonio de los hechos ocurridos a lo largo de la historia. (Infaplic, 2016).

Intranet: Es una herramienta que fomenta la comunicación entre los trabajadores del Ayuntamiento y facilita compartir la información generada. (Infaplic, 2016).

Inventario de bienes: Es una aplicación que permite la gestión y el mantenimiento de todos los bienes del Ayuntamiento. (Infaplic, 2016).

Hardware: Conjunto de elementos materiales que constituyen el soporte físico de un ordenador (Word reference, 2016).

Software: Término genérico que se aplica a los componentes no físicos de un sistema informático, como p. ej. los programas, sistemas operativos, etc., que permiten a este ejecutar sus tareas (Word reference, 2016).

Hotline: Línea de acceso directo (Word reference, 2016).

TeamViewer: Es un software cuya función es conectarse remotamente a otro equipo. Entre sus funciones están: compartir y controlar escritorios, reuniones en línea, videoconferencias y transferencia de archivos entre ordenadores (Wikipedia enciclopedia libre, 2016).

Brecha digital: La brecha digital hace referencia a la desigualdad entre las personas que pueden tener acceso o conocimiento en relación a las nuevas tecnologías y las que no (Coaching-tecnológico, 2013).

Anexo 2. Tablas de indicadores, Marta Pagán Martínez.

Tesis Doctoral, Marta Pagán Martínez, Análisis y evaluación de las webs municipales de la provincia de Albacete.

<https://digitum.um.es/xmlui/handle/10201/37215> [20/02/2016]

1. ASPECTOS FORMALES: Mención de Responsabilidad y datos de Contacto		
1. ¿La autoría de la web está claramente definida por parte del ayuntamiento?	SI/NO	¿Cómo? Indicación del ayuntamiento, en el Título, mediante copyright, etc. Como observación , indicar si es posible, quién es el responsable del mantenimiento de la web (servicios municipales, empresa contratada...)
2. Indicación de la Dirección Postal en la página de Inicio.	SI/NO	Además de que aparezca explícitamente la dirección de e-mail, también será válido si hay algún indicador en la home page (por ejemplo, el icono de un sobre, o un enlace explícito). Ver si existe en otras páginas.
3. Indica el teléfono en la página de inicio.	SI/NO	Mismas indicaciones que la anterior.
4. E-mail del ayuntamiento o del <i>webmaster</i> .	SI/NO	Indicar si en la página de inicio o en otro lugar.
5. Indica cuando ha sido la última actualización en la home page, página principal o página de inicio.	SI/NO	(Esta es candidata a desaparecer, pero de momento la mantenemos)

[Volver→](#)

2. FUNCIONALIDAD: Navegación y usabilidad		
6. Dispone de mapa web.	SI/NO	
7. Existe la posibilidad de realizar búsquedas en la propia página web (buscador interno)	SI/NO	Indicar la pertinencia de los resultados y si se basa en algún buscador en concreto.
8. Existen versiones en otros idiomas.	SI/NO	Indicar en cuáles.
9. Contiene enlaces hacia otras administraciones.	SI/NO	¿En la página de inicio o bajo un epígrafe?
10. Nos ofrece la posibilidad de descargar utilidades.	SI/NO	Acrobat, Flash, Quick time,...
11. Indica la resolución de pantalla para la que está optimizada.	SI/NO	Indicar cuál.
12. Indica para qué navegadores está optimizada.	SI/NO	Indicar cuál.
13. Está optimizada para el acceso a discapacitados, es decir, cumple con las normas WAI (Accesibilidad)	SI/NO	Hay que seguir las normas WAI. Pasar el test de accesibilidad de la página www.tawdis.net . Luego, hay que interpretar los resultados
14. Profundidad (Número de clicks)	Nº de clicks	Número de clicks para llegar a una determinada información. Indicar el nº de clicks. Ver sobre el mapa web si existe, y si no ver varias y observar su profundidad.
15. Se puede volver desde cualquier página a la página de inicio de la web.	SI/NO	

[Volver→](#)

3. EL AYUNTAMIENTO		
16. Bienvenida del Alcalde.	SI/NO	Indicar si hay alguna cosa más, como una biografía o un CV, bienvenidas de otros concejales, etc.
17. Indica los órganos de gobierno.	SI/NO	Observaciones
18. Indica los grupos políticos que conforman la corporación municipal o en su caso, la composición completa del pleno municipal.	SI/NO	Observaciones: ¿Tienen datos de contacto los distintos grupos?
19. Se pueden consultar las actas de los plenos municipales.	SI/NO	Indicar cómo (.doc, .pdf, .html) Ver si existen vídeos con la grabación de los plenos. Valorarlo en positivo.
20. Existe información general sobre las ordenanzas municipales.	SI/NO	Información sobre tasas e impuestos municipales, nuevas normativas, etc.

21. Existe un calendario fiscal municipal.	SI/NO	Indicación de los plazos de liquidación de los distintos impuestos municipales.
22. Se pueden consultar los presupuestos municipales.	SI/NO	Indicar cómo.
23. Existe un directorio de los Servicios Municipales.	SI/NO	Indicar si el directorio incluye direcciones de e-mail o formularios de contacto.
24. Se puede consultar el Plan de Ordenación Urbana del municipio.	SI/NO	Describir cómo se puede consultar y su actualización.

[Volver →](#)

4. LA CIUDAD O MUNICIPIO		
25. Incluye información sobre la situación geográfica de la misma.	SI/NO	Observaciones: Es una información puntual o extensa. Incluye datos sobre el clima, tipo de terreno, etc.
26. Incluye un apartado sobre la historia de la ciudad o municipio.	SI/NO	Observaciones: Es una información puntual o extensa. Recoge información sobre monumentos, edificios históricos, etc.
27. Incluye recursos multimedia sobre la localidad: galería fotográfica, vídeos, webcams, etc.	SI/NO	Evaluar en su conjunto, indicando qué es lo que hemos encontrado.
28. Incluye un apartado con los principales datos estadísticos.	SI/NO	Principalmente datos de tipo económicos y de población. En todo caso, indicar cuáles y el estado de actualización.

[Volver →](#)

5. INFORMACIÓN PARA LOS CIUDADANOS: Residentes		
29. Existe un servicio de noticias de actualidad del municipio.	SI/NO	Indicar si están actualizadas y con qué periodicidad se actualizan (si es posible).
30. Existe la posibilidad de consultar la Agenda de actividades municipales.	SI/NO	La Agenda debe comprender actividades de todo tipo: actos, culturales, exposiciones, inauguraciones, etc.
31. Existe una Oficina de Atención al Ciudadano.	SI/NO	Datos de contacto. Teléfono. ¿Tiene web, e-mail?
32. Existe algún directorio con información sobre los servicios de urgencias del municipio (farmacias de guardia, urgencias médicas, bomberos, policía municipal, etc.)	SI/NO	Indicar qué servicios y los datos. OJO: En algunos municipios, puede que este directorio esté integrado con el de servicios municipales. En otros estará por separado. Comprobar actualización.
33. Existe un directorio cultural (bibliotecas, museos, centros culturales, etc.)	SI/NO	Datos de contacto. Ubicación. Información general. En el caso de que alguno de ellos tenga su propia web, indicar el enlace.
34. Directorio de Centros Educativos.	SI/NO	Datos de guarderías, colegios públicos y privados, institutos, etc. Si alguno tiene web propias, y existe el enlace, indicarlo.
35. Directorio de Centros Sanitarios.	SI/NO	Ídem.
36. Información sobre el transporte público en la localidad (autobuses y taxis)	SI/NO	Horarios, paradas, etc. Comprobar su actualización. Información sobre la regulación de taxis, tarifas, teléfonos de contacto. Dirección de las paradas, etc.
37. Callejero de la localidad.	SI/NO	Indicar si el callejero es propio o se enlaza con alguno de los ofrecidos por otras webs especializadas. Posibilidades de consultas y de localización en el mismo de servicios (hoteles, restaurantes, etc.)
38. Directorio de asociaciones vecinales, culturales, deportivas, etc.	SI/NO	Datos de contacto. Incluye webs, e-mail, etc.
39. Posibilidad de conseguir de forma gratuita una cuenta de correo electrónico.	SI/NO	

[Volver→](#)

6. INFORMACION TURÍSTICA Y DE OCIO: No Residentes		
40. Información sobre cómo llegar al municipio.	SI/NO	Indicar cómo.
41. Directorio sobre restaurantes, bares, lugares de ocio, etc.	SI/NO	Información de contacto, adicional, enlaces web, etc.
42. Directorio alojamientos localidad (hoteles, hostales, etc.)	SI/NO	Información de contacto, información adicional, enlaces web, etc.
43. Información sobre la Oficina de Turismo de la localidad.	SI/NO	
44. Información sobre las fiestas y tradiciones de la localidad.	SI/NO	En este apartado evaluamos la existencia o no de la descripción sobre las fiestas y tradiciones, además del calendario de las distintas festividades. Comprobar si está actualizado.
45. Incluye algún tipo de Guía Turística, con los principales lugares de interés del municipio.	SI/NO	En este apartado incluiríamos la información sobre monumentos de interés, itinerarios urbanos, senderismo, parajes naturales, etc.
46. Gastronomía y Productos típicos.	SI/NO	Información sobre los principales platos gastronómicos y los productos típicos de la localidad.

[Volver→](#)

7. INFORMACIÓN SOBRE EMPRESAS		
47. Existe un directorio empresarial y/o comercial.	SI/NO	
48. Información sobre el polígono industrial de la localidad.	SI/NO	
49. Se recoge información sobre las distintas ferias que se realicen en la localidad.	SI/NO	Indicar el tipo de actividad de la feria, calendarios, etc.

[Volver→](#)

8. SERVICIOS PÚBLICOS ELECTRÓNICOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA		
50. Existe un buzón de quejas o sugerencias.	SI/NO	
51. Respondió a la pregunta realizada Pregunta realizada: ¿Qué trámites debo realizar para darme de alta en el Padrón de su municipio?	SI/NO	¿Responde el Ayuntamiento? ¿En cuánto tiempo? ¿En qué términos? Indicar el tiempo que tarda en responder. Indicamos la fórmula de hacerlo.
52. Mecanismos de participación ciudadana. (faq, encuestas, foros de debate, etc.)	SI/NO	Indicar cuáles son y valorar por cantidad. Describir brevemente cada uno y sus peculiaridades.
53. Existe la posibilidad de solicitar cita previa al Alcalde y/o al resto de miembros de la corporación municipal	SI/NO	Indicar con quién y cómo está implementado.

[Volver→](#)

9. GESTIÓN ON-LINE: Servicios Públicos electrónicos (e-Administración)		
54. Trámites sobre impuestos municipales: IBI.	0-3	0: No existe; 1: Información sobre los trámites; 2: Descarga de formularios (del recibo o carta del pago); 3: Liquidación del impuesto.
55. Trámites sobre impuestos municipales: vehículos (IVTM).	0-3	Ídem anterior
56. Trámites sobre otros impuestos y tasas municipales.	0-3	Ídem anterior
57. Existe la posibilidad de domiciliar los impuestos y tasas. ¿Puede cambiar la domiciliación?	0-3	0: No existe; 1: información sobre la domiciliación de impuestos; 2: Posibilidad de descargar el formulario para rellenarlo y llevarlo a la entidad bancaria; 3: Posibilidad de cambiar los datos de la domiciliación bancaria, mediante formularios electrónicos.

58. Trámites para la obtención de licencias de obras.	0-4	0: No existe; 1: información sobre la obtención de licencias de obras; 2: Descargar el formulario para su posterior presentación; 3: Formulario electrónico para solicitarla; 4: Tramitación completa y pago.
59. Trámites para la obtención de licencias de apertura de establecimientos.	0-4	0: No existe; 1: información sobre la obtención de licencias de apertura; 2: Descargar el formulario para su posterior presentación; 3: Formulario electrónico para solicitarla; 4: Tramitación completa y pago.
60. Anuncios de obras y servicios, incluyendo compras públicas (concursos, licitaciones, etc.)	0-4	0: No existe; 1: información sobre obras y servicios públicos; 2: Descargar el formulario para su posterior presentación; 3: Formulario electrónico para presentar ofertas; 4: Ofrece la posibilidad de tratar las ofertas presentadas completamente vía web. No es necesario ningún otro tipo papeleo para el proveedor (Tramitación completa).
61. Trámites de empadronamiento (altas, bajas, cambio de domicilio)	0-3	0: No existe; 1: información sobre los trámites; 2: Descargar el formulario para su posterior presentación; 3: Formulario electrónico para realizar el trámite.
62. Trámites para la expedición de certificados de empadronamiento, etc.	0-4	0: No existe; 1: información sobre los trámites; 2: Descargar el formulario para su posterior presentación; 3: Presentar telemáticamente la solicitud de certificado; 4: Tramitación completa con recepción telemática de certificado.
63. Dispone el ayuntamiento de un sistema de seguimiento de expedientes en su web.	SI/NO	En el caso de que sí, especificar cómo, en qué tipos de expedientes, etc.
64. Existe información sobre las ayudas y subvenciones municipales para las nuevas empresas que se creen en el municipio (o para las ya existentes)	0-3	0: No existe; 1: información sobre ayudas y subvenciones para empresas; 2: Descargar formularios para iniciar el trámite por vía no telemática; 3: Solicitar la ayuda a través de un formulario electrónico.

65. Certificado de estar al corriente de pago de los tributos municipales (no tener deudas pendientes con el ayuntamiento)	0-4	0: No existe; 1: información sobre los trámites; 2: Descargar el formulario para su posterior presentación; 3: Formulario electrónico para comenzar el procedimiento; 4: Tramitación totalmente telemática (el interesado obtiene el certificado)
66. Es posible realizar denuncias a la policía municipal. Información sobre la policía.	0-3	0: No existe; 1: información sobre la policía (ubicación, teléfono, etc.); 2: Descargar el formulario para su posterior presentación; 3: Realizar la denuncia de forma electrónica, a través de un formulario específico.
67. Reserva y pagos por el uso de instalaciones deportivas municipales.	0-4	En este caso, incluir también escuelas deportivas municipales, piscina, etc. 0: No existe; 1: información sobre las instalaciones/escuelas deportivas; 2: Descarga de formularios para reserva/inscripción; 3: Formulario para realizar la reserva / inscripción de forma electrónica, no realizando el pago por la red; 4: Tramitación completa, incluyendo el pago de la reserva de al instalación.
68. Posibilidad de matricularse en cursos gestionados por el ayuntamiento.	0-4	Aquí podríamos concretar el tipo de curso y a quién va dirigido, etc. 0: No existe; 1: información sobre los cursos; 2: Descargar el formulario; 3: Formulario electrónico para su inscripción/reserva; 4: Pago y matriculación.
69. Existe información sobre la oferta pública de empleo del ayuntamiento.	0-3	¿Está actualizada? Informa claramente de los distintos plazos. Existe información de las distintas fases o sólo del plazo de presentación de instancias. 0: No existe; 1: Información sobre empleo público; 2: Descargar la instancia para su posterior presentación; 3: Consulta a la Base de Datos de empleo público para conocer en qué fase está cada una de las convocatorias, con posibilidad de descarga de formularios concretos.
70. Existe información sobre las Ayudas, Subvenciones y Becas municipales hacia los ciudadanos del municipio.	0-3	0: No existe; 1: Información sobre ayudas y subvenciones para ciudadanos; 2: Descargar formularios para iniciar el trámite por vía no telemática; 3: Solicitar la ayuda a través de un formulario electrónico.
71. Información sobre la Biblioteca Municipal. ¿Tiene web propia? ¿Existe un enlace? ¿Se puede consultar el catálogo?	0-4	Información general. En el caso de que la biblioteca pública municipal tenga su propia web, si hay enlace directo a la misma. 0: No existe; 1: Información sobre la biblioteca; 2: Descargar formularios para iniciar la consulta del catálogo de forma no telemática; 3: Consultar el catálogo de forma telemática; 4: Consultar el catálogo y poder realizar una reserva de un documento determinado.
72. Información sobre el ALA / WALA de la localidad. Reserva On-Line.	0-3	0: No existe Información; 1: Información sobre el ALA / WALA de la Localidad; 2: Posibilidad de Descargar la información y el formularios para reservar puesto de forma no telemática; 3: Consultar la información sobre reservas de la plaza y poder realizar una reserva telemática.
73. Pedir cita en el Centro de Salud a través de la web municipal.	0-3	0: No existe información; 1: Existe Información sobre la cita previa del centro de salud (por ejemplo, el número de teléfono para realizar la cita previa); 2: Enlace con la página web del SESCAM (Servicio de Salud de Castilla-La Mancha) , pero no con el Servicio de cita Previa del SESCAM; 3: Posibilidad de realizar la petición de cita previa de forma telemática, desde la propia web del Ayuntamiento.

[Volver →](#)

Anexo 3. Tabla de indicadores, InfoParticipa.

InfoParticipa, producto del Laboratorio de Periodismo y Comunicación para la Ciudadanía Plural (LPCCP) de la Universitat Autònoma de Barcelona, InfoParticipa 2015. Guía para evaluar las webs de los Ayuntamientos y los Consejos Comarcales

<http://mapainfoparticipa.com/index/home/4> [19/07/2016]

1. ¿Quiénes son los representantes políticos?	
Indicador 1. ¿Se da información básica sobre el alcalde o la alcaldesa: nombre y apellidos, foto y partido político?	SI/NO
<p>a. Información, temática y contenido Han de constar las tres informaciones requeridas: nombre y apellidos, fotografía y partido político del alcalde o de la alcaldesa. Los datos deben estar actualizados de acuerdo con los cambios que se hayan podido producir durante el mandato 2015-2019.</p> <p>b. Ubicación o espacio de la web donde debe aparecer Se pueden aceptar tres opciones. Primera: que estén las tres informaciones en el apartado Ayuntamiento, Consistorio o Portal de la Transparencia junto con la de los otros miembros pertenecientes a los diferentes partidos políticos que resultaron elegidos. En algunos sitios, las informaciones referidas al Ayuntamiento y/o en el Consistorio o Corporación, composición, actas, acuerdos, normativas..., a partir de la Ley 11/2007 de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a Servicios Públicos, se ubican en el apartado genérico de Sede Electrónica o Administración Electrónica. Consideramos válida la localización en este apartado aunque no se mencione explícitamente en cada indicador. Segunda: también es válido si la información se encuentra en el apartado del espacio propio del alcalde/alcaldesa o en el titulado "Alcaldía". Tercera: la información aparece separada en dos lugares, en "Saludo del Alcalde/alcaldesa", el nombre, apellidos y la foto, y en composición del Consistorio, la información sobre el partido político. Se puede validar.</p> <p>c. Recomendaciones La primera opción es la más recomendable en cuanto a la ubicación de la información; la segunda es aceptable; y la tercera muestra la información de forma deficiente, ya que disgrega datos fundamentales sobre la persona que ostenta la máxima representación del municipio. Se recomienda que la foto sea tipo carné o de una tipología adecuada a una página de comunicación institucional. También se da por válido un dibujo o un perfil siempre que las personas sean reconocibles.</p>	
Indicador 2. ¿Se da información básica sobre el alcalde o la alcaldesa: biografía y/o curriculum?	SI/NO
<p>a. Información, temática y contenido Debe constar un breve resumen de la biografía del alcalde o de la alcaldesa y/o su currículo. Datos sobre formación, perfil laboral o profesional y trayectoria política, además de las responsabilidades políticas que ostenta en la actualidad.</p> <p>b. Ubicación o espacio de web donde debe aparecer Son aceptables tres opciones. Primera: la información se localiza en el apartado particular del alcalde o de la alcaldesa. Segunda: la información aparece en el apartado Ayuntamiento, Consistorio o Portal de la Transparencia. Tercera: se accede a la información a través de un enlace que puede estar en el espacio del Alcalde, o bien en cualquiera de los apartados anteriores en que se ubica el nombre, apellidos, fotografía y partido político, y que permite acceder al curriculum en la red social LinkedIn, en un bloque o similares.</p> <p>c. Recomendaciones En el caso en que el Alcalde o la Alcaldesa dispongan de un espacio propio on line, esta información se puede ubicar allí pero con un enlace desde cualquiera de los apartados mencionados o desde donde está la composición del Pleno. Si bien en esta fase no se tiene en cuenta, consideramos muy aconsejable que consten artículos de opinión.</p>	
Indicador 3. ¿Se da información básica sobre los representantes que forman parte del gobierno: nombre y apellidos, foto y partido político?	SI/NO
<p>a. Información, temática y contenido</p>	

Constarán las tres informaciones: nombre y apellidos, fotografía y partido político de cada uno de los miembros del gobierno municipal, especificando si son tenientes de alcaldía.

b. Ubicación o espacio de la web donde debe aparecer
Son aceptables dos opciones.
Primera: la información figura en el apartado Ayuntamiento, Consistorio o Portal de la Transparencia.
Segunda: la información aparece en el apartado "Grupos Políticos" y se accede a ella también a través de un enlace desde cualquiera de los apartados anteriores.

c. Recomendaciones
Entendemos que se trata de un portal de comunicación pública que debe informar de los representantes que han sido elegidos por los ciudadanos y las ciudadanas en unas elecciones y por ello desempeñan un cargo en una institución pública; por tanto, la información o debe estar o debe ser accesible desde los apartados mencionados e, igualmente, deben aparecer las tres informaciones sobre todos los miembros del gobierno. No se puede marcar el indicador si no aparece la foto individual de todos y cada uno de los representantes. La foto de grupo del día de la toma de posesión se puede publicar como un documento gráfico complementario que tiene validez histórica, pero las individuales son imprescindibles ya que en una fotografía de grupo no es posible identificar cada uno de los concejales. Se recomienda que las fotos sean tipo carné o de tipología adecuada a una página de comunicación institucional.

Indicador 5. ¿Se da información básica sobre los representantes que no forman parte del gobierno: nombre y apellidos, foto y partido político? No se contabilizará en los casos en que no haya	SI/NO
--	-------

. Información, temática y contenido
Constarán las tres informaciones: nombre y apellidos, fotografía y partido político de cada uno de los representantes que no forman parte del gobierno municipal.
No se contabilizará en los casos en que no haya oposición, circunstancia que ha de constar en la página.

b. Ubicación o espacio de la web donde debe aparecer
Dos opciones.
Primera: Ayuntamiento, Consistorio o Portal de la Transparencia.
Segunda: grupos políticos si se accede a él a más a través de un enlace de cada persona desde cualquiera de los apartados mencionados.

c. Recomendaciones
Al igual que en el indicador 3 sobre los miembros del gobierno, la información debe estar o ser accesible desde el apartado Ayuntamiento, Consistorio o Portal de la Transparencia y también deben aparecer las tres informaciones sobre todos y cada uno de los representantes que no forman parte del gobierno. No se valida el indicador sin la foto individual. También se recomienda que las fotos sean tipo carné o de tipología adecuada a una página de comunicación institucional.

Indicador 6. ¿Se da información básica sobre los representantes que no forman parte del gobierno: biografía y / o curriculum? No se contabilizará en los casos en que no haya oposición	SI/NO
---	-------

a. Información, temática y contenido
Breve resumen de la biografía y/o currículo. Datos sobre formación, perfil laboral o profesional y trayectoria política de cada uno de los miembros del gobierno municipal, además de la responsabilidad política que ostenta en la actualidad, especificando si ejercen la función de portavoces.
No se contabilizará en los casos en que no haya oposición, circunstancia que ha de constar en la página.

b. Ubicación o espacio de la web donde debe aparecer
Dos opciones:
Primera opción: Ayuntamiento, Consistorio o Portal de la Transparencia.
Segunda opción: grupos políticos si se accede a él a más a través de un enlace por cada persona desde cualquiera de los apartados mencionados.

c. Recomendaciones
Para puntuar positivamente constará el currículo de todos y cada uno de los concejales.
Observación: En caso de que algún grupo político o representante se manifieste en contra de publicar su currículum, sólo se validará el indicador si esta negativa consta explícitamente.

Indicador 7. ¿Se publican las retribuciones (mensuales y/o anuales) de los representantes políticos? en caso de que no perciban remuneración, se explicitará con claridad	SI/NO
---	-------

a. Información, temática y contenido
Retribuciones de los cargos electos.
En caso de que no perciban remuneración, se explicitará con claridad

b. Ubicación o espacio de la web donde debe aparecer

Ayuntamiento, Consistorio o Portal de la Transparencia. También puede encontrarse en otros espacios como por ejemplo en economía, presupuestos o información económica.

c. Recomendaciones

Es conveniente que conste el enunciado "Retribuciones cargos electos" o "Retribuciones representantes políticos". Estas retribuciones deben corresponder al año en curso y si tienen fecha de la toma de posesión del Consistorio, debe constar una aclaración en el que se explicará si son vigentes para todo el mandato, si se les aplica el incremento del IPC o no o cualquier otra consideración. Es recomendable que estas retribuciones sean mensuales.

En este apartado, a veces constan las cantidades atribuidas a los grupos políticos. Aunque en la fase actual no se tiene en cuenta este concepto para validar el indicador, consideramos muy positiva esta información y recomendamos su práctica.

Indicador 8. ¿Se publican las declaraciones de actividades y bienes de los cargos electos?	SI/NO
---	-------

a. Información, temática y contenido

Relación de las actividades y empleos, cargos institucionales, órganos colegiados, consejos de administración, actividades públicas y/o privadas así como las causas de posible incompatibilidad, en su caso. Relación de los bienes patrimoniales (vehículos, bienes inmuebles, muebles, participaciones en sociedades, títulos, fondos de pensiones, cuentas y depósitos bancarios-saldos medios anuales, préstamos personales, derechos reales, derechos de propiedad industrial e intelectual y otros bienes). En el caso de los bienes muebles sólo se deben declarar los que tengan un volumen considerable económico, histórico o artístico.

b. Ubicación o espacio de la web donde debe aparecer

Ayuntamiento, Consistorio o Portal de la Transparencia. También puede encontrarse en otros espacios como por ejemplo en economía o información económica.

c. Recomendaciones

Es recomendable que estas informaciones se presenten en unos documentos standars firmados por el concejal o concejala, Alcalde con el visto bueno del secretario o secretaria. La periodicidad o actualización del documento será: inicial (toma de posesión del cargo electo); anual; final de mandato o cese; y cuando se considere necesario por haberse producido una modificación en la información.

Indicador 9. ¿Se publica la agenda institucional del Alcalde?	SI/NO
--	-------

a. Información, temática y contenido

Relación, diaria, semanal y/o mensual, de las actividades públicas y presencia del alcalde/alcaldesa en el desarrollo de actos y funciones correspondientes a su cargo.

Se valorará también la posibilidad de publicar reuniones según temática y el interés general.

b. Ubicación o espacio de la web donde debe aparecer

Se puede ubicar en un apartado específico para la actividad de la Alcalde/alcaldesa o también en la web propia si dispone. También se puede incluir en el apartado Ayuntamiento, Consistorio o Portal de la Transparencia.

c. Recomendaciones

Mantener actualizada la agenda.

Indicador 10. ¿Se publican en la web datos de contacto de los miembros del gobierno (correo electrónico y/o twitter y/o facebook y/o página web y/o teléfono...)?	SI/NO
--	-------

a. Información, temática y contenido

Relación de las diversas maneras mediante las que la ciudadanía puede ponerse en contacto con cada uno de los miembros del gobierno, bien a través de correo electrónico institucional o un formulario dirigido a cada concejal o concejala, vía telefónica, página web propia o redes sociales.

b. Ubicación o espacio de la web donde debe aparecer

Es recomendable que estas diferentes herramientas para comunicarse con los cargos electos se publiquen junto con los datos biográficos de cada uno de los concejales o concejalas.

c. Recomendaciones

En el caso del correo electrónico es altamente recomendable que los datos de contacto sean los que corresponden a cada concejal o concejala, aunque también se puede validar el indicador, en municipios pequeños que no dispongan de correo institucional individualizado, si el contacto es genérico del área/concejalía que representa, pero no se valida si solo consta la dirección de correo electrónico del grupo político al que pertenece.

Indicador 11. ¿Se publican en la web datos de contacto de los miembros de la oposición	SI/NO
---	-------

correo electrónico y/o twitter y/o facebook y/o página web y/o teléfono...)? (No se contabilizará en los casos en que no haya oposición	
<p>a. Información, temática y contenido Relación de las diversas maneras mediante las que la ciudadanía puede ponerse en contacto con cada uno de los miembros de la oposición, bien a través de correo electrónico institucional o de un formulario dirigido a cada concejal o concejala, vía telefónica, página web propia o redes sociales. No se contabilizará en los casos en que no haya oposición, dato que ha de constar explícitamente en la página.</p> <p>b. Ubicación o espacio de la web donde debe aparecer Es recomendable que estas diferentes herramientas para comunicarse con los cargos electos se publiquen junto con los datos biográficos de cada uno de los concejales o concejalas.</p> <p>c. Recomendaciones En el caso del correo electrónico es altamente recomendable que los datos de contacto sean las que corresponden a cada concejal o concejala, aunque también se puede validar el indicador, en municipios pequeños que no dispongan de correo institucional individualizado, si el contacto es genérico del grupo político al que pertenece.</p>	

[Volver](#) →

2. ¿Cómo se gestionan los recursos colectivos? ¿Cómo se organiza y se planifica la gestión de los recursos colectivos y qué servicios se prestan?

Indicador 12. ¿Se da información sobre la composición de los órganos de gobierno: pleno, junta de gobierno y/o comisiones informativas?	SI/NO
<p>a. Información, temática y contenido Deben constar al menos la composición de uno de los órganos obligatorios: el Pleno. En los casos en que haya Junta de Gobierno, hay que especificar también los nombres y apellidos de las personas que forman parte y el partido político y/o coalición electoral.</p> <p>b. Ubicación o espacio de la web donde debe aparecer Ayuntamiento, Consistorio o Portal de la Transparencia.</p> <p>c. Recomendaciones En ayuntamientos con más de 20.000 habitantes es muy recomendable que conste la composición de todos los órganos de gobierno incluyendo las comisiones informativas aunque sean órganos complementarios. La información debe ser breve y escrita en lenguaje periodístico, inteligible, y puede ir precedida de un breve resumen de lo que marca la ley.</p>	
Indicador 13. ¿Se da información sobre las competencias y el calendario de trabajo de estos órganos de gobierno?	SI/NO
<p>a. Información, temática y contenido Deben constar las atribuciones de al menos uno de los órganos de gobierno, el Pleno. Estas atribuciones suelen estar reguladas por el Reglamento Orgánico Municipal (ROM) de cada municipio. También debe constar la previsión de reuniones tanto del Pleno como de la Junta de Gobierno y de las Comisiones Informativas. Es decir las fechas en que está previsto que tengan lugar las sesiones ordinarias del Pleno, las reuniones de la Junta de Gobierno, de las Comisiones Informativas y otros órganos en su caso.</p> <p>b. Ubicación o espacio de la web donde debe aparecer Ayuntamiento, Consistorio o Portal de la Transparencia, Pleno / Junta de Gobierno.</p> <p>c. Recomendaciones La información puede ir precedida de un breve resumen de lo que marca la ley y es recomendable que se presente en un lenguaje comprensible.</p>	
Indicador 14. ¿Se publica el organigrama completo con los nombres y apellidos de las personas responsables y sus funciones?	SI/NO
<p>a. Información, temática y contenido Debe constar el conocido como equipo de gobierno. Las responsabilidades, delegaciones de cada concejal o concejala, y tenencia de alcaldía, con los correspondientes nombres y apellidos. Las competencias delegadas por parte de la alcaldía así como las concejalías con las responsabilidades correspondientes a cada cargo electo.</p> <p>b. Ubicación o espacio de la web donde debe aparecer</p>	

<p>Ayuntamiento, Consistorio o Portal de la Transparencia.</p> <p>c. Recomendaciones Es recomendable que conste un enlace al espacio propio de cada concejal/a donde está su currículum y otros datos. También se considerará si constan las composiciones de las comisiones informativas y los cargos electos que representan las empresas municipales, en su caso.</p>	
<p>Indicador 15. ¿Se publican las convocatorias de los plenos municipales con los órdenes del día previos a la celebración?</p>	<p>SI/NO</p>
<p>a. Información, temática y contenido Se publicará la orden del día previo a la celebración del Pleno Municipal con la antelación legal de al menos 2 días. Estas convocatorias tienen que estar actualizadas.</p> <p>b. Ubicación o espacio de la web donde debe aparecer Ayuntamiento, Consistorio o Portal de la Transparencia. Es frecuente que se elabore una noticia con el orden del día del Pleno en el espacio Noticias, pero no basta con la publicación de una noticia para validar este indicador, ya que las noticias pueden ir desapareciendo a la vista del público: el orden del día de todos los plenos debe permanecer en un espacio específico en la web.</p> <p>c. Recomendaciones La convocatoria debe figurar en un lugar visible de la web para que la ciudadanía o encuentre con facilidad.</p>	
<p>Indicador 16. ¿Se publican las actas del Pleno Municipal?</p>	<p>SI/NO</p>
<p>a. Información, temática y contenido Actas de los plenos municipales aprobadas y en formato pdf o similar.</p> <p>b. Ubicación o espacio de la web donde debe aparecer Ayuntamiento, Consistorio o Portal de la Transparencia. También pueden estar en el espacio específico de Pleno.</p> <p>c. Recomendaciones Es recomendable que junto al pdf conste el orden del día y la convocatoria con la fecha de publicación. Dado que el Acta de un Pleno se ratifica en el siguiente, no se validará el indicador si se advierte un retraso superior a tres Plenos celebrados. Las grabaciones completas del Pleno en audio o vídeo no sirven para validar este indicador aunque representan un nivel de transparencia en la información.</p>	
<p>Indicador 17. ¿Se publican los acuerdos completos de la Junta de Gobierno y/o las actas íntegras, cuando la Junta de Gobierno actúe en delegación del pleno? no se contabilizará en los municipios de menos de 5.000 habitantes, que no hayan constituido la Junta de Gobierno</p>	<p>SI/NO</p>
<p>a. Información, temática y contenido Los acuerdos del Gobierno o de la Junta de Gobierno, en formato acta o un extracto, eliminando datos referidos a personas o empresas si así se considera. En los casos en que no exista Junta de Gobierno este indicador no se tendrá en cuenta en la puntuación global. Ha de constar explícitamente esta circunstancia.</p> <p>b. Ubicación o espacio de la web donde debe aparecer Ayuntamiento, Consistorio o Portal de la Transparencia. También pueden estar en el espacio específico de Junta de Gobierno.</p> <p>c. Recomendaciones Al igual que en el indicador anterior, para validarlo la información debe estar actualizada con un retraso que no sea superior a tres Juntas celebradas.</p>	
<p>Indicador 18. ¿Se da información sobre el Plan de Gobierno (PG), Plan de Actuación Municipal (PAM) y/o Plan Estratégico?</p>	<p>SI/NO</p>
<p>a. Información, temática y contenido Debe constar el Plan de Gobierno (PG), Plan de Actuación Municipal (PAM), o un documento de Pacto de Gobierno o de objetivos del mandato firmado entre las diferentes fuerzas políticas que incluya los ejes básicos y actuaciones de la gestión municipal a lo largo de los cuatro años del mandato en curso, en los casos en que gobierne más de una fuerza política. En el caso de un Plan Estratégico, se puede haber aprobado en un mandato anterior pero debe estar vigente. En todos los casos, debe constar la fecha y el período de aplicación.</p> <p>b. Ubicación o espacio de la web donde debe aparecer Página de inicio, Ayuntamiento, Consistorio o Portal de la Transparencia.</p> <p>c. Recomendaciones</p>	

<p>Los documentos de planificación de la acción del gobierno son fundamentales para un buen gobierno y también para que la ciudadanía pueda hacer seguimiento y evaluar la actuación de los representantes políticos y, por tanto, deben ser fácilmente accesibles y redactados con un lenguaje comprensible. Deberían elaborarse antes de que se aprueben los primeros presupuestos del mandato. Recomendamos que se anuncien en la página de inicio con un banner. También recomendamos que se incorporen herramientas para hacer seguimiento de su ejecución.</p>	
<p>Indicador 19. ¿Se da información sobre el Plan de Ordenación Urbanística Municipal (POUM), Plan General de Ordenación (PGO) u otras normas de planificación urbanística así como sus modificaciones puntuales?</p>	<p>SI/NO</p>
<p>a. Información, temática y contenido POUM, PGO y / u otras normas de planificación urbanística. b. Ubicación o espacio de la web donde debe aparecer Urbanismo, Territorio, Portal de la Transparencia... con un banner o enlace a la página de inicio y/o en Normativa. c. Recomendaciones Este documento de planificación urbanística, por su importancia, debería aparecer con un banner en la página de inicio. Debe tener la fecha de aprobación y su vigencia.</p>	
<p>Indicador 20. ¿Se publican las ordenanzas municipales?</p>	<p>SI/NO</p>
<p>a. Información, temática y contenido Las ordenanzas generales y reglamentos municipales vigentes. b. Ubicación o espacio de la web donde debe aparecer Ayuntamiento / Normativa, Portal de la Transparencia. c. Recomendaciones Deben estar vigentes. No se valida el indicador si sólo se publican las ordenanzas fiscales.</p>	

[Volver](#) →

3. ¿Cómo se gestionan los recursos económicos: ¿presupuestos, salarios, contrataciones, subvenciones...?

<p>Indicador 21. ¿Se publica el Presupuesto del Ayuntamiento del año en curso y de los organismos autónomos y entes dependientes, en caso de existir?</p>	<p>SI/NO</p>
<p>a. Información, temática y contenido Presupuesto del año en curso y si se ha prorrogado, debe constar con claridad. b. Ubicación o espacio de la web donde debe aparecer Dos opciones: Primera: espacio propio, visible y fácil de localizar, con el título Presupuesto o Información económica. También puede enlazar con el Portal de la Transparencia. Segunda: enlace a la web de la Diputación provincial donde está alojada la información. c. Recomendaciones No se valida si no consta el presupuesto con las correspondientes partidas de ingresos y gastos. Tampoco se valida la publicación de un edicto de aprobación inicial. Debe aparecer el documento de aprobación definitiva del año en curso. Es recomendable que se publique la audiencia pública de las actuaciones y presupuestos; el edicto de aprobación inicial y el edicto de aprobación definitiva. También si se presentaron o no alegaciones durante el plazo de exposición pública y en caso afirmativo, cuáles.</p>	
<p>Indicador 22. ¿Se publica información sobre la ejecución trimestral del presupuesto del año en curso?</p>	<p>SI/NO</p>
<p>a. Información, temática y contenido Informes sobre el estado de ejecución del presupuesto del año en curso, con los datos de ingresos y gastos. b. Ubicación o espacio de la web donde debe aparecer Es recomendable que esté en el mismo espacio donde está el Presupuesto y / o toda la Información Económica. c. Recomendaciones De estos informes se da cuenta en el Pleno Municipal correspondiente. Acostumbran a publicarse trimestralmente aunque la periodicidad puede ser otra. Pueden incorporar datos complementarios o</p>	

informaciones de informes de ejercicios anteriores que permiten hacer comparaciones o estadísticas evolutivas.	
Indicador 23. ¿Se publican las modificaciones presupuestarias realizadas? en el caso de que no se hagan, en el periodo de vigencia del presupuesto, se explicará con claridad	SI/NO
<p>a. Información, temática y contenido Publicación de los expedientes de modificaciones de crédito aprobadas por los órganos correspondientes, en el que conste, en su caso, los aumentos y el correspondiente presupuesto de ingresos. En el caso de que no se hagan, en el período de vigencia del presupuesto, se explicará con claridad</p> <p>b. Ubicación o espacio de la web donde debe aparecer Es recomendable que esté en el mismo espacio donde está el Presupuesto y / o toda la Información Económica.</p> <p>c. Recomendaciones La información debe ser clara e inteligible.</p>	
Indicador 24. ¿Se publica información sobre el cumplimiento de los objetivos de estabilidad presupuestaria y sostenibilidad financiera y/o nivel de endeudamiento?	SI/NO
<p>a. Información, temática y contenido Publicación del informe de intervención referido a la capacidad de cumplimiento del objetivo de estabilidad presupuestaria y sostenibilidad financiera, en términos de capacidad o necesidad de financiación-, la regla de gasto y el límite de endeudamiento, según la normativa vigente (LOEPSF, Ley Orgánica 2/2012 de estabilidad presupuestaria y sostenibilidad financiera de las administraciones públicas). Se trata de un informe económico financiero adjunto al expediente de aprobación del presupuesto anual.</p> <p>b. Ubicación o espacio de la web donde debe aparecer En el mismo espacio donde consta la información del presupuesto.</p> <p>c. Recomendaciones La información debe constar en el documento del presupuesto pero es recomendable que se extraiga esta parte y se publique en un espacio propio.</p>	
Indicador 25. ¿Se publica la liquidación de los presupuestos de ejercicios anteriores y / o la cuenta general?	SI/NO
<p>a. Información, temática y contenido Informes de las cuentas anuales anteriores al año en curso, ya cerrados, que incluyan la liquidación del presupuesto, el balance, la memoria y los informes de la auditoría de cuentas -en su caso- entre otros documentos contables y presupuestarios.</p> <p>b. Ubicación o espacio de la web donde debe aparecer Presupuesto o Información Económica.</p> <p>c. Recomendaciones Es altamente recomendable que la información sea inteligible.</p>	
Indicador 26. ¿Se publica la relación de puestos de trabajo de la Corporación y las retribuciones del personal laboral y funcionario del ayuntamiento, según las categorías?	SI/NO
<p>a. Información, temática y contenido Publicación del documento con la relación de puestos de trabajo de la Corporación y las retribuciones. Debe constar de forma clara la plantilla orgánica municipal con las categorías, las plazas cubiertas y las vacantes. También el catálogo de puestos de trabajo del personal funcionario y laboral del año en curso con las correspondientes retribuciones.</p> <p>b. Ubicación o espacio de la web donde debe aparecer Ayuntamiento o Normativa. También puede encontrarse en otros espacios como por ejemplo en economía o presupuestos o Recursos Humanos.</p> <p>c. Recomendaciones No se considera suficiente para validar este indicador el acta del Pleno en el que se aprobó esta plantilla de personal ni el presupuesto. Por su importancia, debe disponer de un espacio específico y fácilmente accesible.</p>	
Indicador 27. ¿Se publica el listado y las retribuciones de los directivos y de los cargos de confianza, sus funciones y su currículum? en los casos en que no exista, se explicará con claridad	SI/NO
a. Información, temática y contenido	

Publicación del documento con la relación de directivos y cargos de confianza (nombres y apellidos) donde se especifican cuáles son sus funciones, área de la que dependen, currículum y retribuciones según la categoría que ocupan.

En los casos en que no exista, se explicitará con claridad.

b. Ubicación o espacio de la web donde debe aparecer

Ayuntamiento, Consistorio o Portal de la Transparencia. También puede encontrarse en otros espacios como por ejemplo en economía, presupuestos o recursos humanos.

c. Recomendaciones

Es recomendable que conste el enunciado "Retribuciones directivos o cargos de confianza". Estas retribuciones deben corresponder al año en curso, mensuales y es conveniente que conste la fecha de incorporación al cargo.

Indicador 28. ¿Se publica la oferta de trabajo del ayuntamiento, el desarrollo de los concursos públicos y los resultados? en los casos en que no se haga ninguna convocatoria, se explicitará con claridad	SI/NO
--	-------

a. Información, temática y contenido

Publicación de las convocatorias de plazas de trabajo en el ayuntamiento. Incluyen las bases generales de los procesos selectivos y los resultados finales del proceso.

En los casos en que no se haga ninguna convocatoria, se explicitará con claridad.

b. Ubicación o espacio de la web donde debe aparecer

Se publica generalmente en la sede electrónica bajo el nombre de oferta pública de empleo, pero también se puede publicar en el apartado de ayuntamiento, recursos humanos, avisos o convocatorias.

c. Recomendaciones

La información se publicará con la antelación suficiente, en lugar visible y con la fecha.

Indicador 29. ¿Se publica el inventario general del patrimonio del ayuntamiento?	SI/NO
---	-------

a. Información, temática y contenido

Publicación de las informaciones relevantes del inventario general del patrimonio referente a bienes inmuebles de dominio público y patrimonial. Relación de bienes de dominio público (parques y jardines, viales...) y bienes de carácter patrimonial (inmuebles, derechos reales, alquileres, vehículos, propiedad industrial, comercial, intelectual...), préstamos, etc.

b. Ubicación o espacio de la web donde debe aparecer

Ayuntamiento, Consistorio o Portal de la Transparencia. También puede encontrarse en otros espacios como por ejemplo en economía y / o información económica.

c. Recomendaciones

Que sea un documento claro con las cantidades económicas que correspondan.

Indicador 30. ¿Se publican todos los contratos formalizados, mayores y menores?	SI/NO
--	-------

a. Información, temática y contenido

Relación de todos los contratos ya sean de importe superior a 50.000 euros o 18.000 euros así como los menores.

b. Ubicación o espacio de la web donde debe aparecer

Ayuntamiento, Consistorio o Portal de la Transparencia. También puede encontrarse en otros espacios como por ejemplo contratación o perfil del contratante.

c. Recomendaciones

Que la relación sea en un documento Excel o similar de fácil lectura asociado a la normativa general de contratación

Indicador 31. ¿Se publican las licitaciones en curso y la composición de las mesas de contratación?	SI/NO
--	-------

a. Información, temática y contenido

Publicación de la información sobre las licitaciones en curso con el pliego de cláusulas generales.

b. Ubicación o espacio de la web donde debe aparecer

Ayuntamiento, Consistorio o Portal de la Transparencia. También puede encontrarse en otros espacios como por ejemplo contratación o perfil del contratante o en el espacio de mesas de contratación, junto con la composición y las convocatorias o en un enlace en el BOP.

c. Recomendaciones

Es recomendable que esta información contenga parte del pliego de cláusulas generales, la convocatoria y las diferentes fases del proceso de contratación

Indicador 32. ¿Se publican las actas de las mesas de contratación?	SI/NO
---	-------

a. Información, temática y contenido

<p>Las actas de las mesas de contratación aprobadas y publicadas en documento pdf o similar. b. Ubicación espacio de la web donde debe aparecer Ayuntamiento, Consistorio o Portal de la Transparencia. También puede encontrarse en otros espacios como por ejemplo contratación o perfil del contratante o en el espacio de mesas de contratación, junto con la composición y las convocatorias. c. Recomendaciones Es recomendable que esta información contenga las empresas que han participado en la licitación, y la puntuación obtenida por cada una de ellas, en aplicación de los criterios de valoración de las propuestas previstas en el correspondiente Pliego de Cláusulas y de Condiciones Técnicas</p>	
<p>Indicador 33. ¿Se publican las modificaciones de los contratos formalizados y sus prórrogas, las licitaciones anuladas y las resoluciones anticipadas?</p>	<p>SI/NO</p>
<p>a. Información, temática y contenido Expedientes modificados y complementos de obras. Licitaciones que no prosperan. b. Ubicación o espacio de la web donde debe aparecer Ayuntamiento, Consistorio o Portal de la Transparencia. También puede encontrarse en otros espacios como por ejemplo contratación o perfil del contratante o en el espacio de mesas de contratación, junto con la composición y las convocatorias. c. Recomendaciones Es recomendable que esta información contenga los acuerdos correspondientes, y que se haga constar de manera explícita la denominación del contrato, objeto, adjudicatario, órgano y fecha en que se aprobó el contrato inicial, y la modificación de que es objeto.</p>	
<p>Indicador 34. ¿Se publica la relación completa de proveedores, adjudicatarios y/o contratistas y la cuantía económica?</p>	<p>SI/NO</p>
<p>a. Información, temática y contenido Relación de empresas que se han presentado a licitaciones municipales y/o concursos públicos y proveedores que tienen una relación comercial con la institución. b. Ubicación o espacio de la web donde debe aparecer Ayuntamiento, Consistorio o Portal de la Transparencia. También puede encontrarse en otros espacios como por ejemplo contratación o perfil del contratante o en el espacio de mesas de contratación, junto con la composición y las convocatorias. c. Recomendaciones Es recomendable que esta información contenga la lista de empresas y/o proveedores, con el total anual facturado, y ordenado de forma decreciente. También se valorará si se informa sobre el número de contratos adjudicados a cada empresa.</p>	
<p>Indicador 35. ¿Se publica el periodo medio de pago a los proveedores?</p>	<p>SI/NO</p>
<p>a. Información, temática y contenido Especificación de los días de media de pago del ayuntamiento a sus proveedores. b. Ubicación o espacio de la web donde debe aparecer Ayuntamiento, Consistorio o Portal de la Transparencia. También se puede encontrar en otros espacios como Hacienda o información económica. c. Recomendaciones Que la información sea vigente y que se encuentre con facilidad.</p>	
<p>Indicador 36. ¿Se publican las subvenciones otorgadas, las respectivas convocatorias y resoluciones? en los casos en que no se convoquen se explicitará con claridad</p>	<p>SI/NO</p>
<p>a. Información, temática y contenido Publicar las subvenciones otorgadas con el importe y el objeto así como también la puntuación otorgada. En los casos en que no se convoquen se explicitará con claridad. b. Ubicación o espacio de la web donde debe aparecer Ayuntamiento, Consistorio o Portal de la Transparencia Apartado de subvenciones y / o participación ciudadana. Puede servir enlace en el BOP c. Recomendaciones Es altamente recomendable publicar también las subvenciones denegadas con las puntuaciones correspondientes.</p>	
<p>Indicador 37. ¿Se publican los convenios firmados, especificando las partes, su objeto y las obligaciones económicas que se deriven, en su caso? en los casos en que no se haya firmado ninguno se explicitará con claridad)</p>	<p>SI/NO</p>

<p>a. Información, temática y contenido Relación de convenios firmados por el Ayuntamiento especificando la fecha, la entidad y/u organización con quien se firma, el contenido económico, el objetivo y la duración /prórrogas. En los casos en que no se haya firmado ninguno se explicitará con claridad.</p> <p>b. Ubicación o espacio de la web donde debe aparecer Ayuntamiento, Consistorio o Portal de la Transparencia.</p> <p>c. Recomendaciones La información debe ser del año en curso y el documento en que se presente debe ser de lectura fácil.</p>	
<p>Indicador 38. ¿Se publica el coste y las características de las campañas de publicidad institucional en los medios de comunicación? en los casos en que no se realicen, se explicitará con claridad</p>	<p>SI/NO</p>
<p>a. Información, temática y contenido Publicación de las campañas concretas de publicidad de carácter institucional que se hayan llevado a cabo a lo largo del año así como la publicación de anuncios y/u otros elementos de publicidad de la institución de que se hayan publicado en cualquier medio de comunicación de ámbito, local, comarcal o generalista, en cualquier formato. En los casos en que no se realicen, se explicitará con claridad.</p> <p>b. Ubicación o espacio de la web donde debe aparecer Ayuntamiento, Consistorio o Portal de la Transparencia. También se puede encontrar en otros espacios como Hacienda o información económica.</p> <p>c. Recomendaciones Si la información se presenta en forma de partida presupuestaria y el importe de la misma, es conveniente que se detallen las campañas institucionales realizadas y su coste individualizado. Es altamente recomendable que la información se actualice al final del ejercicio con los datos de la liquidación efectiva del presupuesto.</p>	

Volver →

4. ¿Qué información proporcionan sobre el municipio y la gestión de recursos colectivos?	
<p>Indicador 39. ¿Se publican noticias, informaciones y/u opiniones sobre las actuaciones de los miembros del gobierno relacionadas con la gestión del gobierno?</p>	<p>SI/NO</p>
<p>a. Información, temática y contenido Noticias sobre la gestión del gobierno municipal, la acción del ayuntamiento, y la vida ciudadana. Se valida este indicador sólo si se publican noticias cuya periodicidad sea como máximo de dos meses. No se valida si solo se ofrecen informaciones de servicios, agenda, convocatorias..., sin que en el histórico conste ninguna noticia sobre la gestión o la vida ciudadana.</p> <p>b. Ubicación o espacio de la web donde debe aparecer Deben estar ubicadas en la página de inicio, en el espacio Noticias o Actualidad. Si se encuentran en otro espacio de la web es necesario que el acceso sea fácil.</p> <p>c. Recomendaciones Se presentarán con un titular inteligible, con la fecha de la noticia y un texto - de una extensión indeterminada - que conforma el cuerpo de la misma. Con unos contenidos periodísticos, evitando el lenguaje administrativo o técnico. Se consideran buenas prácticas que la noticia contenga declaraciones de sus protagonistas y que se citen las fuentes así como que vayan acompañadas de enlaces a otros documentos o informaciones relacionadas y, en su caso, de recursos multimedia.</p>	
<p>Indicador 40. ¿Se publican noticias, informaciones y/u opiniones sobre las actuaciones de los miembros de la oposición y/o de los grupos políticos relacionadas con el control de la gestión del gobierno? no se contabilizará en los casos en que no haya oposición</p>	<p>SI/NO</p>
<p>a. Información, temática y contenido Notas de prensa, ruedas de prensa, actuaciones de los grupos de la oposición o declaraciones de miembros de la oposición sobre hechos concretos de la gestión, de tramitaciones en el Pleno o eventos destacables de carácter ciudadano. Noticias sobre las mociones que la oposición presenta en los plenos municipales. También se valida si la web contiene un espacio activo con opinión de todos los grupos municipales y concejales / as no adscritos sobre temas de interés local. La periodicidad estará en función de la actualidad política y social.</p>	

No se contabilizará en los casos en que no haya oposición.

b. Ubicación o espacio de la web donde debe aparecer

En la página de inicio, en el espacio Noticias, Actualidad o denominación similar. Si se encuentran en otro espacio de la web es necesario que el acceso sea fácil.

c. Recomendaciones

Se presentarán con un titular inteligible, con la fecha de la noticia y un texto - de extensión indeterminada - que conforma el cuerpo de la misma.

Se recomienda que sean noticias cortas, concretas, con unos contenidos periodísticos, evitando el lenguaje administrativo o técnico, con enlaces a documentos de apoyo documental u otros recursos multimedia o digitales, en su caso; y que su contenido vaya acompañado de declaraciones o párrafos literales de los protagonistas de la información, que se centren, preferentemente, en la actividad municipal y local y se cite la fuente.

Indicador 41. ¿Se publica información sobre el desarrollo del pleno, las mociones presentadas por los diferentes grupos políticos, el debate y los acuerdos?

SI/NO

a. Información, temática y contenido

Informaciones sobre acuerdos, discrepancias o desacuerdos entre los grupos políticos, entre gobierno y oposición por un tema concreto a dilucidar en el Pleno o en otros ámbitos.

Mociones aprobadas en los plenos municipales, ya sea presentadas por el grupo del gobierno o de la oposición, siempre que conste el texto de la moción, el partido que la ha presentado y la votación.

La transmisión del Pleno, en directo o a posteriori, sin importar en qué formato se realice, siempre que en estas grabaciones se ofrezca información sobre la actuación del gobierno y el control de la oposición, a ser posible con datos sobre las diferentes posiciones.

La crónica periodística del Pleno con declaraciones de los grupos con representación y concejales/as no adscritos

Los acuerdos de la Junta de Portavoces

Informaciones y/o consejos sobre aspectos técnicos, por ejemplo relacionados con la salud, la educación, con información avalada y confirmada por el departamento en concreto.

b. Ubicación o espacio de la web donde debe aparecer

En la página de inicio, en el espacio Noticias, Actualidad o denominación similar. Si se encuentran en otro espacio de la web es necesario que el acceso sea fácil.

c. Recomendaciones

Se presentarán con un titular inteligible, con la fecha de la noticia y un texto - de extensión indeterminada - que conforma el cuerpo de la misma.

Se recomienda que sean noticias cortas, concretas, con unos contenidos periodísticos, evitando el lenguaje administrativo o técnico, con enlaces a documentos de apoyo documental u otros recursos multimedia o digitales, en su caso; y que su contenido vaya acompañado de declaraciones o párrafos literales de los protagonistas de la información, que se centren, de preferente, en la actividad municipal y local y se cite la fuente.

Indicador 42. ¿Se publica información histórica sobre el municipio?

SI/NO

a. Información, temática y contenido

Información histórica sobre el municipio

b. Ubicación o espacio de la web donde debe aparecer

Municipio y/o ciudad.

c. Recomendaciones

Se valida si consta un texto sobre la historia del municipio aunque sea breve y convencional. No se valida si sólo hay un esquema cronológico o un apartado de "Puntos de referencia" con fotos y textos muy concisos sobre el origen de algunos edificios nobles.

Recomendamos una elaboración completa que permita que la ciudadanía pueda reconocer sus propias trayectorias vitales en el contexto de la historia colectiva reciente. También recomendamos que se tenga en cuenta la utilidad que puede tener para los distintos colectivos sociales, entre otros, en las escuelas.

Indicador 43. ¿Se da información sobre la situación del municipio: datos sobre el término municipal, la población empadronada y la diversidad social, actividades económicas, culturales?

SI/NO

a. Información, temática y contenido

Información sobre la realidad actual del municipio: demografía, actividad económica, social, cultural... Debe permitir que la ciudadanía, al conocer mejor la sociedad en la que vive, disponga de criterios fundamentados para participar en los asuntos políticos, económicos, culturales... y en la vida ciudadana.

b. Ubicación o espacio de la web donde debe aparecer

Tres opciones:

Primera: Municipio.
Segunda: enlace a la información del INE u otras páginas de información estadística oficiales de la comunidad en concreto.
Tercera: Turismo, Promoción económica....
c. Recomendaciones
 Se valida el indicador si figuran algunos de los datos básicos del municipio: número de habitantes, extensión, densidad de población, ubicación geográfica...
 Recomendamos que la información sobre la sociedad esté relacionada con la información histórica y sea actual.
 También recomendamos que se tenga en cuenta la utilidad que puede tener para los distintos colectivos sociales, entre otros, en las escuelas.

Indicador 44. ¿Se ofrece en la web una agenda de actividades municipales y ciudadanas?	SI/NO
---	-------

a. Información, temática y contenido
Agenda de actividades municipales y ciudadanas.
 b. Ubicación o espacio de la web donde debe aparecer
En la página de inicio, en el espacio propio de Agenda
 c. Recomendaciones
Debe contener las actividades organizadas por las diferentes concejalías así como por entidades cívicas, organismos, etc. La fecha del evento debe verse con claridad.
Si hay un apartado creado pero sin información no se valida el indicador. En municipios pequeños, si hay actividades o recomendaciones con una antigüedad de dos o tres meses se valida el indicador si observando el histórico se constata que la programación tiene esta cadencia.

Indicador 45. ¿Se publica el contacto con la persona responsable de Prensa, Información y / o Comunicación de la Corporación?	SI/NO
--	-------

a. Información, temática y contenido
Datos de contacto de la persona responsable de Prensa, Información y/o Comunicación, ya sea un cargo político o técnico: nombre, apellidos, correo electrónico o teléfono.
 b. Ubicación o espacio de la web donde debe aparecer
Comunicación, Prensa o Ayuntamiento, Consistorio.
 c. Recomendaciones
También se valida, especialmente en las webs de los ayuntamientos que no disponen de gabinete de prensa, si figura el nombre y apellidos del concejal/a, Alcalde que tiene la responsabilidad de prensa o comunicación y una manera fácil de contactar

[Volver→](#)

5. ¿Qué herramientas ofrecen para la participación ciudadana?

Indicador 46. ¿Se da información en la web sobre el Reglamento de Participación Ciudadana u otras normas al respecto?	SI/NO
--	-------

a. Información, temática y contenido
Reglamento de participación ciudadana vigente o bien posibilidades de participar.
 b. Ubicación o espacio de la web donde debe aparecer
Participación Ciudadana y / o Normativa / Reglamentos / Ayuntamiento.
 c. Recomendaciones
Aunque no es obligatorio, es recomendable que se haya elaborado y se publique este reglamento o que expliquen las posibilidades de la ciudadanía para participar. También se puede valorar positivamente algún recurso de participación on line como pequeños cuestionarios, foros, auditorías públicas o procesos abiertos que permitan que la gente manifieste sus preferencias por una u otra versión de una actuación municipal. Los documentos siempre deben llevar la fecha y su vigencia.

Indicador 47. ¿Se da información en la web de otros mecanismos o entes de participación: consejos territoriales, consejos de ciudad, consejos sectoriales, etc.?	SI/NO
---	-------

a. Información, temática y contenido
Información sobre otros mecanismos de participación ciudadana.
 b. Ubicación o espacio de la web donde debe aparecer

<p>En cada concejalía o en el apartado de Participación Ciudadana.</p> <p>c. Recomendaciones</p> <p>Estos órganos de participación deben ser del mandato vigente y debe constar. No se valida si en el apartado de documentos o normativas figuran los redactados de reglamentos o la constitución de diferentes consejos que no son actuales. También deben constar los objetivos junto con el plan de trabajo, la fecha de constitución de los consejos y su composición.</p>	
<p>Indicador 48. ¿Se publican las Actas de las reuniones de los otros mecanismos o entes de participación mencionados en el indicador 47?</p>	<p>SI/NO</p>
<p>a. Información, temática y contenido</p> <p>Actas de los plenos de los consejos sectoriales, de ciudad u otros entes de participación. Asistentes, orden del día, notificaciones, acuerdos, memorias y demás documentación relacionada.</p> <p>b. Ubicación o espacio de la web donde debe aparecer</p> <p>Se puede encontrar en el apartado de participación ciudadana, acceder desde página de inicio o dentro del Portal de la Transparencia. También puede ubicarse en el apartado de cada consejo sectorial y / o de ciudad.</p> <p>c. Recomendaciones</p> <p>Lenguaje fácil con la fecha en que se hizo la reunión.</p>	
<p>Indicador 49. ¿Se ofrece en la web el directorio de entidades y asociaciones del municipio y/o el registro de los grupos de interés, en su caso?</p>	<p>SI/NO</p>
<p>a. Información, temática y contenido</p> <p>La relación de entidades del municipio, con al menos, los nombres, direcciones y otros datos de contacto de las entidades constituidas y en activo.</p> <p>b. Ubicación o espacio de la web donde debe aparecer</p> <p>Dos opciones: Primera: Participación Ciudadana. Segunda: espacio específica de las entidades.</p> <p>c. Recomendaciones.</p> <p>Que las entidades estén activas y con enlaces a sus webs, siempre que dispongan y que la información esté actualizada y con la fecha.</p>	
<p>Indicador 50. ¿Se ofrecen en la web instrumentos de consultas y/o de participación sobre temas actuales de interés local?</p>	<p>SI/NO</p>
<p>a. Información, temática y contenido</p> <p>Publicación de los diferentes elementos de participación: encuestas, concursos de ideas, foros, audiencias públicas relacionados con temas de actualidad de interés local u otros.</p> <p>b. Ubicación o espacio de la web donde debe aparecer</p> <p>En Participación Ciudadana prioritariamente y también en la página de inicio con un banner</p> <p>c. Recomendaciones</p> <p>Es importante que conste el calendario con los períodos de apertura y de cierre de los procesos participativos así como los informes con los resultados obtenidos y las conclusiones y recomendaciones en su caso.</p>	
<p>Indicador 51. ¿Se ofrece en la web la relación de servicios que se prestan (Carta de Servicios) y los compromisos ante la ciudadanía?</p>	<p>SI/NO</p>
<p>a. Información, temática y contenido</p> <p>Conocido también como catálogo o guía de servicios, esta información recoge las prestaciones que ofrece el Ayuntamiento a la ciudadanía para que el ciudadano / a conozca los servicios a los que tiene derecho y los sistemas para participar o hacer propuestas de mejora. Los compromisos adquiridos en cada servicio y el grado de cumplimiento por parte del Ayuntamiento.</p> <p>b. Ubicación o espacio de la web donde debe aparecer</p> <p>Ayuntamiento, Consistorio o Portal de la Transparencia. También puede encontrarse en otros espacios como la página de inicio, o en el mismo espacio donde se exponga el Catálogo de todos los servicios municipales.</p> <p>c. Recomendaciones</p> <p>Es importante que a la publicación consten los indicadores e instrumentos de evaluación del cumplimiento de compromisos, y los resultados de su evaluación con la periodicidad que determine la propia Carta de Servicios. De manera preferente, convendría reflejar cómo los ciudadanos han podido participar en dicha evaluación, y los resultados que se deriven.</p>	
<p>Indicador 52. ¿Se proporcionan en la web instrumentos para valorar los servicios y para presentar quejas o sugerencias sobre su funcionamiento?</p>	<p>SI/NO</p>
<p>a. Información, temática y contenido</p> <p>Herramientas para comunicar incidencias en la vía pública, quejas o sugerencias.</p> <p>b. Ubicación o espacio de la web donde debe aparecer</p>	

Dos opciones:

Primera: formulario accesible a través de un banner en la página de inicio.

Segunda: formulario en el apartado Trámites, que puede estar en la sede electrónica.

c. Recomendaciones

Debe constar claramente que se puede hacer una sugerencia o una queja; no se valida si solo se publica un contacto o una instancia genérica. Es altamente recomendable que se ofrezcan periódicamente informes con la resolución de las cuestiones planteadas por la ciudadanía y que se informe del plazo que tiene la administración para resolver.

[Volver](#) →

Anexo 4. Test TAW.

Test TAW

<http://www.tawdis.net/tools/comoFuncionaTaw.html?lang=es> [20/02/2016]

¿Cómo funciona TAW?

TAW3 WCAG 1.0 Online

Inicialmente se introduce una dirección URL. El sistema analiza la página, basándose en las [Pautas de Accesibilidad al Contenido Web 1.0](#), y genera un informe HTML basado en la página analizada con información sobre el resultado del análisis.

El informe se divide en tres partes:

Cabecera

Muestra el logotipo, versión del TAW y versión de las normas WAI.

Web analizada

La página analizada se muestra insertando iconos de alerta sobre los problemas de accesibilidad encontrados. Estos iconos representan los tres niveles de prioridad y pueden ser:

-  Prioridad 1 (color rojo). El texto alternativo es "1.automático".
-  Prioridad 2 (color naranja). El texto alternativo es "2.automático".
-  Prioridad 3 (color verde). El texto alternativo es "3.automático".

Estos problemas son los denominados **automáticos**, aquellos en los que la herramienta tiene la certeza de que incumplen las pautas (por ejemplo, una imagen sin texto alternativo).

Asimismo, también pueden aparecer los siguientes iconos que indican los problemas **manuales**:

-  Prioridad 1 (color rojo). El texto alternativo es "1.manual".
-  Prioridad 2 (color naranja). El texto alternativo es "2.manual".
-  Prioridad 3 (color verde). El texto alternativo es "3.manual".

El nivel de prioridad es el mismo, pero se trata de problemas que necesitan ser revisados por el desarrollador. Se refiere a problemas de accesibilidad bajo ciertas condiciones que se deben comprobar (por ejemplo, la necesidad de una descripción larga para las imágenes").

Resumen

Se muestran los problemas de accesibilidad encontrados, organizados por prioridad, indicando:

- Código del punto de verificación.
- Descripción del problema.
- Número de línea de la página analizada.
- Etiqueta HTML que genera el problema de accesibilidad.

Una vez finalizada la descripción de problemas encontrados se resumen:

- Tiempo de análisis..
- Total de problemas encontrados en la página.
- Si se realizó un análisis con anterioridad de la página y desde el mismo equipo en el que se está realizando ahora, el resultado del anterior.

The screenshot shows the website for 't.a.w. CTIC Centro Tecnológico'. The main content area is titled 'Información' and describes the TAW family of tools for web accessibility analysis. It includes sections for 'Objetivo' (Objective) and 'Destinatarios' (Target Audience). The 'Objetivo' section states that the goal is to check the level of accessibility reached in the design and development of web pages to allow access for all people, regardless of their characteristics. The 'Destinatarios' section identifies the target audience as the general public and professionals like webmasters and developers. A list of accessibility issues is provided, including hearing/vision/mobility problems, cognitive reading/comprehension difficulties, keyboard/mouse usage impossibility, text-only readers, and small screens/slow connections. The 'Destinatarios' section also notes that accessibility improves web access in general, not just for people with disabilities.

Objetivo
 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.

Destinatarios
 Público en general y específicamente profesionales de campo como webmasters, desarrolladores, diseñadores de páginas web etc.

Entendemos por **accesibilidad** el acceso a la información contenida en los sitios web sin limitación alguna por razón de deficiencia, minusvalía o tecnología utilizada sin que interfieran, por ejemplo:

- Problemas de oído, visión, movilidad.
- Dificultades de lectura o comprensión cognitiva.
- Imposibilidad de utilización del teclado o el ratón.
- Lector de sólo texto, pantalla pequeña o conexión lenta.
- La accesibilidad mejora el acceso a la web en general, no es de interés únicamente para personas con discapacidad.

Destacados

- FORMACIÓN**
 Nuevos cursos online y presenciales [ampliar](#)
- TAW CMS**
 Integra TAW en el CMS de tu organización [ampliar](#)
- TAW Monitor**
 Supervise de forma continua la calidad de sus sitios web [ampliar](#)

Footer: Contacto, Aviso legal, Condiciones de uso

Anexo 5. Documentos de Infaplic.

Infaplic

http://www.infaplic.es/ [20/06/2016]

The screenshot shows the Infaplic website interface. At the top, there is a logo for 'infaplic' and a phone number '902 99 57 24'. A search bar is present with the text 'Buscar...'. Below the logo, there is a navigation menu with items: 'Inicio', '¿Quiénes somos?', 'Administración Pública', and 'Nuestros Clientes'. The main content area is titled '¿Quiénes somos?' and 'Conoce Infaplic'. It lists services like 'Conoce Infaplic', 'Nuestro equipo', 'Trabaja con nosotros', 'Ofertas de Empleo', and 'Calidad y Gestión Ambiental'. A quote states: '“ Nuestro objetivo es la Innovación y la Calidad ”'. Below this, there are six orange boxes representing values: 'Capacidad', 'Valor humano', 'Motivación', 'Tecnología', 'Innovación', and 'Calidad'. At the bottom of the page, there are four service cards for different municipalities, each with a photo, name, population, and a testimonial quote.

Estás en: [Quiénes Somos](#) > [Conoce Infaplic](#)

[Seguir a @infaplic](#) [G+](#) [0](#) [COMPARTIR](#) [f](#) [t](#) [e](#) [...](#) [Ir arriba](#)

infaplic

Ayuntamiento de Collado Mediano
8.780 habitantes
Servicio de asistencia en la Gestión Tributaria, Recaudación Voluntaria, Recaudación Ejecutiva y revisión de Impuestos. Gestión de cobro eficaz, buen servicio al ciudadano y lucha contra el fraude fiscal.

Maria Rubio
Alcaldesa de Collado Mediano
“ El apoyo técnico necesario para mejorar día a día ”

Diputación de Badajoz
690.929 habitantes
Software de Gestión Tributaria, Gestión Censal, IBI e IAE, Inspección y Procedimiento sancionador para toda la provincia.

Manuel Cordero Castillo
Gerente del Organismo Autónomo de Recaudación
“ La tecnología mejora el rendimiento y el resultado ”

Ayuntamiento de Carrión de los Condes
2.198 habitantes
Plataforma de Software en la "nube". Servicios "Saas" dimensionados a todos los clientes.

“ Este innovador servicio hace accesible la tecnología a los Ayuntamientos más humildes ”

Ayuntamiento de Segovia
53.260 habitantes
Revisión del IBI, IAE, ICIO y Bólas ocultas de Tributación del Ayuntamiento. Un servicio al ciudadano con el objetivo de garantizar la corrección en las obligaciones tributarias.

“ Se han obtenido excelentes resultados a corto y medio plazo, generando ingresos no presupuestados ”

1.1 Coste del servicio

En el ejercicio 2012 el coste del mantenimiento fue de 5.261,07 € + IVA.

Para el ejercicio 2013 se establece una subida del 1,5% que compensa en parte la subida del IPC prevista.

El importe del mantenimiento para el ejercicio 2013 es de 5.339,99 € + el IVA correspondiente.

Anexo 6. Pliego de contratación para la creación de la web del ayuntamiento de chauen.

Pliego de contratación para la creación de la web del ayuntamiento de chauen para la promoción turística de la ciudad y su entorno natural

http://www.transparenciafamsi.org/licitaciones_cerradas/15-creacion-de-la-web-del-ayuntamiento-de-chauen-para-la-promocion-turistica-de-la-ciudad-y-su-entorno-natural

[20/06/2016]

4. PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo máximo de ejecución del objeto del contrato en las dos primeras fases a las que se alude en este Pliego se establece en **CUATRO MESES** computables a partir de la formalización del contrato.

Recibidos de conformidad los trabajos incluidos en las dos primeras fases, se establece un plazo adicional de **DOS MESES** para la Tercera Fase, Desarrollo e implementación de la web, que se computará a partir de la fecha de recepción de las fases anteriores

El adjudicatario garantizará el mantenimiento y la resolución de problemas de programación durante un periodo de tiempo no inferior a **DOCE MESES** desde la recepción definitiva del servicio.

Anexo 7. Tablas del Instituto Nacional de Estadística.

Instituto Nacional de Estadística

Periodo		2014		
Nacionalidad (española o extranjera)		Total	Española	Extranjera
Sexo	Edad en grandes grupos	Nº de Personas		
Total	Total	5.907	5.073	834
	Menos de 16 años	881	766	115
	De 16 a 44 años	2.398	1.861	537
	De 45 a 64 años	1.607	1.450	157
	De 65 ó más años	1.021	996	25
Hombre	Total	3.038	2.564	474
	Menos de 16 años	457	393	64
	De 16 a 44 años	1.278	967	311
	De 45 a 64 años	833	746	87
	De 65 ó más años	470	458	12
Mujer	Total	2.869	2.509	360
	Menos de 16 años	424	373	51
	De 16 a 44 años	1.120	894	226
	De 45 a 64 años	774	704	70
	De 65 ó más años	551	538	13

Periodo	2014
Municipio de residencia	% Variación Período Anterior
Total	-5,50%
46143 Xeraco	-5,50%

Anexo 8. Anuncio de licitación.

Anuncio de licitación, elaboración propia.

Contratación del servicio de creación, mantenimiento, formación y difusión del portal web de Xeraco

1. ENTIDAD ADJUDICADORA.

Organismo: Ayuntamiento de Xeraco.

Dirección: Plaça de l'Església, 3, 46770 Xeraco, Valencia

Teléfono: 962 89 00 03

2. OBJETO DEL CONTRATO.

Descripción del objeto: Creación, mantenimiento, formación y difusión del portal web de Xeraco

Duración del contrato: 1 años.

3. TRAMITACIÓN Y PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN.

Tramitación: Ordinaria.

Procedimiento: Abierto.

4. CRITERIOS DE VALORACIÓN, GARANTÍAS, REQUISITOS ESPECÍFICOS DEL CONTRATISTA Y CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN:

Ver pliegos redactados por la Diputación de Valencia, Servicio de Asesoramiento y Asistencia.

5. PRESUPUESTO DE LICITACIÓN:

El presupuesto de licitación es de 20.000€ impuestos y cargos incluidos.

6. PRESENTACIÓN DE OFERTAS:

Fecha límite de presentación: Omitido.

Documentación a presentar: La indicada en los Pliegos.

Lugar de presentación: Plaça de l'Església, 3, 46770 Xeraco, Valencia

7. APERTURA DE OFERTAS.

Omitido.

8. DIRECCIÓN WEB

<https://xeraco.sedelectronica.es/contractor-profile-list>