



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y
DIRECCIÓN DE EMPRESAS. UPV

Valencia, Julio de 2018

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE VALENCIA
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS
GRADO EN GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Análisis y evaluación de la Administración Electrónica en el Ayuntamiento de Valencia.

[Subtítulo del documento]

TRABAJO FINAL DE GRADO

Realizado por Dolores Fornés Enguïdanos
Tutor, Carlos Alberto Devece Cabaña

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1	CAPITULO. INTRODUCCION	5
1.1	Resumen	5
1.2	Objeto	6
1.3	Objetivos.....	6
1.4	Metodología.....	7
1.5	Justificación de asignaturas relacionadas.....	9
2	CAPITULO. MARCO TEORICO Y MARCO LEGAL.....	12
2.1	La Administración Electrónica.....	12
2.1.1	La sociedad de la información.....	12
2.1.2	Las tic	13
2.1.3	Diferencia entre egobierno, edemocracia y eadministración.....	15
2.1.4	Concepto de la administración electrónica.....	16
2.1.5	Elementos que conforman la administración electrónica	17
2.2	Marco legal y Derechos de los ciudadanos.....	19
2.2.1	Normativa europea.....	19
2.2.2	Legislación Estatal.....	23
2.2.3	Legislación autonómica. Normativa de la Comunidad Valenciana.....	28
2.2.4	Legislación local.....	30
2.2.5	Derechos de participación ciudadana administrativa.....	30
3	CAPITULO. MUNICIPIO DE VALENCIA Y SERVICIOS WEB	42
3.1	Introducción al municipio.....	42
3.1.1	Situación geográfica.....	42
3.1.2	La historia.....	43
3.1.3	La población	47
3.2	Ayuntamiento de Valencia.....	47
3.3	Trámites y gestiones que ofrece la página del Ayuntamiento de Valencia.....	48
3.3.1	Trámites	48
3.3.2	Carpeta ciudadana	50
3.3.3	Solicitud de documentos.....	50
3.3.4	“Tauler d’edictes electrónic”	51
3.3.5	Perfil del contratante	52
3.3.6	Facturación electrónica.....	52



3.3.7	Tributos municipales.....	53
3.3.8	Acceso a la función pública.....	54
3.3.9	Cita previa y subvenciones.....	54
3.4	Atención a la ciudadanía.....	54

4 CAPITULO. ANALISIS DE LA PAGINA WEB DEL AYUNTAMIENTO DE VALENCIA..... 62

4.1	Análisis del portal web del Ayuntamiento de Valencia.....	62
4.2	Análisis DAFO	106

5 CAPITULO. PROPUESTA DE MEJORA DEL PORTAL WEB. 109

5.1	Propuesta de mejora de la página web del Ayuntamiento de Valencia.	109
5.2	Proyecto de presupuesto para la mejora del portal web.	111
5.2.1	Justificación y decisión de la intervención.	111
5.2.2	Alcance.....	112
5.2.3	Asignación de tareas	113
5.2.4	Plazos	114
5.2.5	Gestión de costes y financiación.....	116

CAPITULO 1. INTRODUCCION



1 CAPITULO. INTRODUCCION

En el presente capítulo 1 facilitaremos una síntesis del trabajo, con el objeto y los objetivos que trataremos, la forma en que hemos realizado el procedimiento de análisis o la metodología y por último destacaremos las asignaturas que me han ayudado a realizar el Trabajo Fin de Grado.

1.1 RESUMEN

En este Trabajo Fin de Grado nos encontraremos con un análisis, haciendo una base teórica sobre la Administración electrónica, el contexto de la provincia de Valencia, hemos realizado un análisis del portal web del Ayuntamiento de Valencia, y terminando con propuestas de mejora de la web del Ayuntamiento de Valencia y las conclusiones.

Los portales web de todos los ayuntamientos son una herramienta que se utiliza para la comunicación entre las administraciones y los administrados, es una herramienta fundamental ya que sin ella no podrían prestarnos muchos de los servicios que tenemos hoy en día.

Como alumna del Grado en Gestión y Administración Pública, veo que es de gran importancia investigar y proponer mejoras para las administraciones, y veo muy útil la exposición de este tipo de trabajos con el fin de mejorar las administraciones y con ello la relación con los ciudadanos.

Volviendo al trabajo, voy a desarrollar los pasos que he realizado, los cuales se dividen en cinco capítulos y las conclusiones finales.

En el primer capítulo abordaremos el objeto del trabajo, objetivos, la metodología que he seguido a lo largo de este trabajo, por otro lado, también veremos el argumento de las asignaturas que nos han sido útiles para hacer el trabajo, y las que me capacitan para realizar este análisis.

En el segundo capítulo veremos la administración electrónica, ¿qué son las TICs?, la administración digital, veremos la estrategia para una España inteligente y los derechos de participación administrativa de la ciudadanía. La teoría que resumimos en este capítulo es una síntesis con los elementos importantes para que podamos entrar en materia y entender el sentido del trabajo ya que no es el tema principal de este trabajo, son conceptos básicos y teoría y estrategias sobre la administración electrónica.



En el tercer capítulo, abordaremos el marco legal donde hablaremos de la normativa europea, normativa estatal, normativa autonómica y por último, la normativa local. Esta normativa tiene que cumplirla todas las administraciones de forma estricta.

En el capítulo cuarto se estructura el análisis en los siguientes pasos:

1. Introducción del Ayuntamiento de Valencia.
2. Herramientas de análisis TAW y examiner.
3. Los servicios que dan para atender a la ciudadanía.
4. Los trámites y gestiones que los ciudadanos pueden realizar a través del portal web del Ayuntamiento de Valencia.

En el quinto capítulo se realiza la propuesta de mejora enumerando los elementos del portal que podríamos mejorar y se proponga una simulación del proyecto y su presupuesto de gastos.

Para finalizar, daremos unas conclusiones y reflexiones basados en los resultados obtenidos del Trabajo Final de Grado.

1.2 OBJETO

El objeto de este TFG es dar una base teórica sobre el contexto de la provincia de Valencia, de la administración electrónica y adentrarnos en el portal web del Ayuntamiento de Valencia, con la finalidad de realizar un análisis de éste último.

Tratándose de un tema actual, que es acorde a los conocimientos que hemos adquirido en la carrera de Gestión y Administración Pública impartida en la Universidad Politécnica de Valencia.

1.3 OBJETIVOS

El objetivo primordial del Trabajo Final de Grado es demostrar y poner en práctica los conocimientos y aptitudes que hemos adquirido en GAP con la finalidad de realizar una mejora de la web del Ayuntamiento de Valencia, para que tengan mas calidad y mejor atención respecto a los servicios públicos los ciudadanos y empresas.



Para llegar a este objetivo , tendremos que alcanzar los siguientes objetivos específicos:

- Estudio de la Administración Electrónica.
- Análisis del contexto municipal, territorio, población y del ayuntamiento.
- Análisis profundo de la web del Ayuntamiento de Valencia, búsqueda de sus debilidades o deficiencias.
- Propuesta de mejora del portal web.

1.4 METODOLOGÍA

En este punto se describirán las metodologías que hemos utilizado durante el trabajo, las cuales son fundamentales para la ejecución del Trabajo Final de Grado.

1. Metodología de análisis por indicadores:

El método que hemos utilizado en este trabajo es de análisis por indicadores. Este método ha sido utilizado en el trabajo de Marta Pagán Martínez en su tesis Doctoral titulada: *“Análisis y Evaluación de las Webs Municipales de la Provincia de Albacete”*. Este método lo desarrolla Gregorio Moya Martínez, profesor del Departamento de información y Documentación de la Facultad de Comunicación y Documentación de la Universidad de Murcia.

El método trata de 74 indicadores agrupados en 9 grupos que recogen información de lo que deben tener las webs municipales, es un método muy completo y la información de análisis que se obtiene es muy detallada y exigente.

Los indicadores se separan en dos grupos, los 8 primeros (Fase 1) que son los indicadores de carácter informativo y el último (Fase 2) que analiza la información on-line de los trámites y gestiones de la Web Municipal.

Aquí exponemos los 9 grupos de indicadores:

- a. Aspectos Formales
- b. Funcionalidad
- c. El ayuntamiento
- d. La ciudad o municipio
- e. Información para los ciudadanos



- f. Información turística y de ocio
- g. Información sobre empresas
- h. Servicios de participación ciudadana
- i. Gestiones on-line (e-Administración)

2. Análisis DAFO

Este análisis lo que nos aporta es la comprensión de la situación en la que se encuentra en este caso el Ayuntamiento de Valencia (organización pública) para poder ver los puntos débiles y los puntos fuertes para poder tomar una buena decisión y mejorar:

Externo:

- Amenazas: se trata de un entorno que impida la implantación de una estrategia, o que disminuya la efectividad de ésta, o que produzca riesgos, o que no se ingrese menos de lo que debería.
- Oportunidades: se trata de todas aquellas cosas que puedan suponer una ventaja competitiva para la organización pública o lo que suponga incrementar la rentabilidad de la organización pública

Interno:

- Fortalezas: Se trata de recursos, capacidades y posiciones que la organización pueda alcanzar que sirven para explotar oportunidades.
- Debilidades: Se trata de aspectos que reduzcan le desarrollo de las estrategias de la organización.

3. Test TAW (Test de Accesibilidad Web)

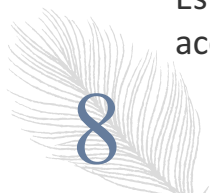
TAW es una herramienta que analiza la accesibilidad de las webs, donde se alcanza todos los componentes y páginas que lo confeccionan de forma integral y global.

El objetivo es la comprobación del nivel que tiene de accesibilidad para todas las personas independientemente de sus características diferenciadoras.

4. Examinator

Por otro lado, hemos usado también la herramienta eXaminator que es un servicio gratuito para evaluar la accesibilidad web, usando como referencia algunas técnicas de las Normas de Accesibilidad de Contenido web 2.0 (WCAG 2.0).

Esta herramienta puntúa las webs entre 1 y 10 como un indicador sobre la accesibilidad de las páginas. Hay que destacar que el análisis que realiza el



eXaminator no puede abarcar todos los criterios de conformidad de las WCAG 2.0.

Además, hemos analizado la web manualmente según nos han indicado las herramientas anteriormente descritas para comprobar si la web ofrece Servicios Públicos de calidad y si es real y fiable que se pueden realizar gestiones y trámites a través del portal web del Ayuntamiento de Valencia. También hemos analizado la app que ofrece el Ayuntamiento de Valencia y los servicios que da a los ciudadanos y si son útiles.

1.5 JUSTIFICACIÓN DE ASIGNATURAS RELACIONADAS

En la carrera de Gestión y Administración Pública hemos adquirido muchos conocimientos, los cuales se emplean en el presente TFG.

Podemos destacar algunas de las habilidades y conocimientos que hemos adquirido y que me han sido útiles en la ejecución del trabajo: cómo buscar información de gran valía; cómo estructurar y como citar la información; uso de metodologías de análisis; saber interpretar el marco legal; conocimientos específicos de cómo funcionan los organismos públicos y conocimientos específicos sobre la administración electrónica.

A continuación, os detallamos varias asignaturas que me ha sido de gran ayuda:

Derecho administrativo:

Esta asignatura te facilita instrucciones de cómo manejar fuentes jurídicas, algo que ha sido muy útil para este trabajo.

Ha sido de gran ayuda porque en el portal web he encontrado mucha normativa por la que ellos se rigen y he necesitado saber comprenderla y saber manejarla.

Derecho constitucional

Aquí hemos estudiado la Constitución Española, norma por la que se rige el Estado Español y norma de a cual derivan todas las demás.

Los conocimientos que he aplicado fundamentalmente en el TFG son sobre la organización territorial del Estado y conocimientos sobre la administración local.

Teoría de las organizaciones para la administración pública:

Los conocimientos adquiridos son los relacionados con la estructura, organización y funcionamiento de las relaciones interadministrativas de las administraciones públicas.



El tema mas importante relacionado sería el origen de la e- Administración y las nuevas modalidades de estructurar las instituciones en la época de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs).

Gestión presupuestaria y contabilidad pública:

Aquí aprendemos conocimientos para poder entender las cuentas públicas, y que me ha servido para poder entender la situación del Ayuntamiento de Valencia y para poder realizar el presupuesto.

2. MARCO TEORICO Y MARCO LEGAL

2 CAPITULO. MARCO TEORICO Y MARCO LEGAL

En este apartado se va a dar una base teórica introductoria sobre la Administración electrónica actualmente, porque el asunto de lo que trata el trabajo así lo requiere. No se va a profundizar porque no es el tema principal del trabajo, si no que se va a dar una visión conceptual general que nos ayudará a la comprensión para poder desarrollar el tema principal del trabajo que es el análisis del portal web del Ayuntamiento de Valencia.

2.1 LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

Para poder adentrarnos en el concepto de Administración electrónica primero hay que comprender en que contexto nos encontramos y los cambios que ha sufrido la sociedad para que haya llegado a esta relación basada en las tecnologías entre la Administración y los ciudadanos.

El objeto de nuestro trabajo es el análisis de la web del Ayuntamiento de Valencia que se trata de una web pública la cual está orientada a operar y relacionarse con los ciudadanos, otras Administraciones y empresas, es decir, la Administración electrónica está pensada para los portales webs como las sedes electrónicas.

2.1.1 La sociedad de la información

La Sociedad de la información es una etapa de desarrollo que ha sufrido la sociedad que se caracteriza por la capacidad de ciudadanos, empresas y administración pública de compartir información instantáneamente desde cualquier lugar y de cualquier forma. Esta capacidad de compartir información desde cualquier lugar y rápidamente se lleva a cabo mediante las tecnologías de la información y la comunicación (TIC). El uso de las TIC, el desarrollo del uso del internet y la liberalizar los mercados de las telecomunicaciones han supuesto una revolución en nuestras vidas cotidianas tanto en España como en Europa y gracias a esta evolución hoy en día tenemos oportunidades laborales como el

teletrabajo, aprendizaje electrónico y de sanidad electrónica, entre muchos.

2.1.2 Las tic

A continuación vamos a explicar el concepto y características de las TIC para poder entender mejor el contexto y la etapa en la que nos encontramos.

Las TIC aparecen con las investigaciones científicas en el ámbito de la informática y de las Telecomunicaciones. Las TIC son el conjunto de tecnologías informáticas que permiten acceder, producir, tratar y comunicar la información a través de los siguientes códigos: texto, imagen y sonido.

El ordenador es el instrumento que representa de forma contundente a las tecnologías y en concreto, el Internet. El Internet ha sido un gran cambio en la sociedad y ha cambiado también la forma de conocer y de relacionarse del hombre.

CONCEPTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC)

“En líneas generales podríamos decir que las nuevas tecnologías de la información y comunicación son las que giran en torno a tres medios básicos: la informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones; pero giran, no sólo de forma aislada, sino lo que es más significativo de manera interactiva e interconexiónadas, lo que permite conseguir nuevas realidades comunicativas”. (Cabero, 1998: 198)

Para Antonio Bartolomé “la T.E. encuentra su papel como una especialización dentro del ámbito de la Didáctica y de otras ciencias aplicadas de la Educación, refiriéndose especialmente al diseño, desarrollo y aplicación de recursos en procesos educativos, no únicamente en los procesos instructivos, sino también en aspectos relacionados con la Educación Social y otros campos educativos. Estos recursos se refieren, en general, especialmente a los recursos de carácter informático, audiovisual, tecnológicos, del tratamiento de la información y los que facilitan la comunicación” (En A. Bautista y C. Alba, 1997:2)

Las peculiaridades que consideran varios autores y mas específicas de las TIC, recogidas por Cabrero (1998), son:

- **Inmaterialidad:** En resumen, la información es inmaterial y es

transportada de manera transparente e instantánea a sitios lejanos.

- **Interactividad:** Se trata del intercambio de información entre el usuario y el ordenador. Esta peculiaridad adapta los medios utilizados a las necesidades y características de los sujetos.
- **Interconexión:** Es la habilidad de crear dos alternativas tecnológicas nuevas a partir del enlace entre dos tecnologías.
- **Instantaneidad.** Las redes de comunicación y la informática juntas permiten el intercambio de comunicación y transferir la información, entre sitios que están distanciados físicamente, de manera muy veloz.
- **Elevados parámetros de calidad de imagen y sonido:** La transmisión y el procesamiento de la información tiene todo tipo de información: textual, imagen y sonido. Esto ha conseguido que los progresos hayan conseguido transmisiones de gran calidad, esto ha llevado a que el proceso de digitalizar haya sido fácil.
- **Digitalización:** El fin de la digitalización es que la información distinta (sonidos, texto, imágenes, animaciones, etc.) se pueda transmitir por el mismo medio mediante un formato único universal.
- **Mayor influencia sobre los procesos que sobre los productos:** Se han realizado análisis a la sociedad de la información y muestran la importancia de la inmensidad de información que permite acceder Internet. Sin embargo, algunos autores destacan el efecto negativo de la propagación y accesibilidad de la información, puede tener problemas con la calidad y una evolución hacia aspectos sociales y no hacia la vía educativa. Además, las oportunidades que da las TIC suponen un cambio en el desarrollo mas que en los productos. Señalamos el aumento del papel activo de cada individuo ya que puede fabricar su conocimiento sobre un origen mas amplio y rico. Por otro lado, el individuo puede fabricar su conocimiento asociándose con otros individuos o grupos. Estos dos puntos de vista son los hacen un cambio cuantitativo y cualitativo de los desarrollos personales y educativos en el uso de las TIC.
- **Penetración en todos los sectores (culturales, económicos, educativos, industriales...):** El gran impacto de las TIC se extiende a todas las sociedades mundo. Los conceptos de “la sociedad de la información” y “globalización” hacen referencia a este proceso. De esta manera, todos los efectos se extenderán a toda la población e instituciones llevando importantes cambios.

- **Innovación:** Las TIC producen y producirán una novedad y cambio constantes en todos los entornos sociales. Podemos poner algunos ejemplo de que no siempre se suprime el medio que se usaba anteriormente por la tecnología implantada en el momento, si no que se puede producir una simbiosis. Por ejemplo, el uso del correo personal se había reducido con la aparición del teléfono, pero el uso del correo electrónico ha llevado a que resurja el correo personal.
- **Tendencia hacia automatización:** La dificultad hace que aparezcan diferentes herramientas y posibilidades que nos permiten hacer un uso automático de la información en varias actividades personales, profesionales y sociales. Se ha creado la necesidad de tener la información esquematizada y organizada y esto hace que se los administradores personales o corporativos con varios objetivos distintos y conformes con unos principios marcados.
- **Diversidad:** Las TIC tienen una utilidad muy variada desde simplemente comunicarse entre individuos hasta el procesamiento de información para hacer e inventar informaciones nuevas.

2.1.3 Diferencia entre eGobierno, eDemocracia y eAdministración

En este apartado vamos a establecer las diferencias entre eGobierno (e-G), eDemocracia (e-D) y eAdministración (e-A) porque suelen causar confusión y para poder desarrollar después el concepto de Administración Electrónica.

Conceptos de e-Administración, e-Gobierno y eDemocracia (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 la 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”.*

2.1.4 Concepto de la administración electrónica

Definición institucional (Comisión de las Comunidades Europeas COM, 26 de septiembre de 2003):

“El uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones en las administraciones públicas, combinado con cambios organizativos y nuevas aptitudes, con el fin de mejorar los servicios públicos y los procesos democráticos y reforzar el apoyo a las políticas públicas”.

Por otra parte, el Ministerio de Administraciones Públicas entiende que la Administración Electrónica es: *“Es el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones en la Administración para que, combinados con ciertos cambios organizativos y nuevas capacidades de los empleados públicos, mejoren la eficacia, la productividad, la agilidad y la comodidad en la prestación de servicios a los ciudadanos”.*

A partir de las dos definiciones anteriores, deducimos que hay tres características o rasgos que cambian en las actividades que realiza la Administración:

- Cambios formales: La Administración Electrónica cambia sus soportes con los que actúa en la Administración, es decir, se empiezan a utilizar intensamente las TIC, sustituyendo esto por completo al soporte utilizado anteriormente que era el papel.

A raíz de estos cambios podríamos afirmar que muchas de tareas cotidianas que realizan las Administraciones Públicas se llevan a cabo utilizando las herramientas TIC. La tecnología realiza un papel sumamente importante en la vida administrativa que sin estas herramientas las Administraciones Públicas hoy en día no podrían funcionar.

A consecuencia de estos cambios descritos anteriormente se producen otros cambios: internos y externos.

- Cambios internos: Al utilizar las TIC en la vida administrativa se produjo un cambio en la estructura de la Administración:
 1. Mayor transversalidad de la actividad administrativa.
 2. Menor jerarquización de las estructuras administrativas

3. Eficacia y eficiencia de la actividad administrativa

Todo este cambio en la estructura nos lleva a que se cree un equipo encargado del mantenimiento y el correcto funcionamiento de las TIC.

- Cambios externos: Con esto queremos decir cambio de cara a los ciudadanos en lo que respecta a la relación entre ellos y la Administración Pública. La Administración electrónica empieza a usar nuevos sistemas de comunicación para relacionarse y comunicarse con los ciudadanos. Estos nuevos sistemas de comunicación (Internet principalmente) pretende flexibilizar y agilizar la interacción entre ambas partes. Así bajo este nuevo contexto encontramos otra definición de Administración electrónica que engloba todos estos cambios:

“Concebimos la Administración electrónica como un nuevo modelo de gestión de la actividad administrativa, fundamentado en el uso intensivo de las tecnologías de la comunicación y la información, al que van ligadas consecuentemente tanto de carácter interno, relacionadas con los procesos administrativos y con la organización, estructura y personal de la propia Administración; como consecuencias de carácter externo, esencialmente, modificando las formas y canales de comunicación entre la Administración y los ciudadanos, así como cambiando las formas en las que se veían prestando los servicios públicos tradicionales y prestando servicios públicos nuevos”.

decisiones y la actuación coordinada de las diferentes unidades bajo el mandato y supervisión de la Dirección TIC. Se establecerán objetivos estratégicos y líneas de acción para su consecución. También se desarrollarán unos hitos comunes para alinear todos los Departamentos y que se trabaje por la misma senda.

2.1.5 Elementos que conforman la administración electrónica

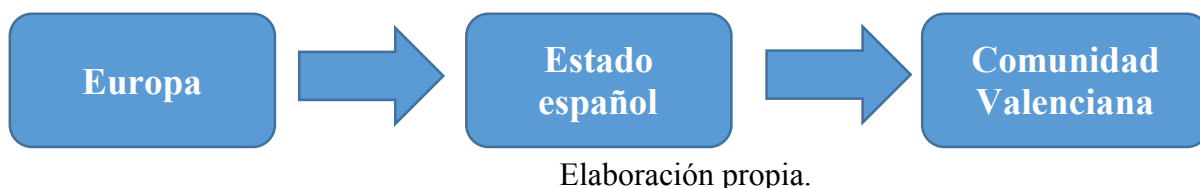
Son los componentes que se han puesto a disposición de la Administraciones Públicas horizontalmente que son integrados en las distintas apps para que la Administración electrónica pueda construir un servicio y poder proporcionarlo:

- Firma electrónica: Productos vinculados con la firma electrónica para fomentar y facilitar el establecimiento de sistemas de firma y autenticación en la Administración Pública.
- Intermediación de datos: Productos relacionados con el intercambio de datos entre AAPP para posibilitar la interoperabilidad en las Administraciones Públicas.
- Registro de la Administración: Productos que permiten avanzar en la implantación de los registros electrónicos en todos los ámbitos administrativos y favorecer el intercambio de asientos registrales.
- Gestión de notificaciones: Es un servicio compartido de gestión de notificaciones que facilita la práctica de las notificaciones de la forma más eficiente posible por tres vías de puesta a disposición: Carpeta Ciudadana, la DEH o en soporte papel.
- Auténtica: Servicio de autenticación, Single Sign On y autorización de empleados públicos para aplicaciones internas de las AA.PP.
- Pasarela de pagos: Es una plataforma que posibilita pago telemático en las aplicaciones dedicadas a los trámites que con el fin del pago de tasas, en los Organismos de la Administración General del Estado.
- CORINTO – Correspondencia interadministrativa: Suministra una prestación de correspondencia entre entidades existentes en el Directorio Común DIR3, que permite a las mismas el cambio de documentos “papeles” con grandes garantías registrales, gracias al Registro Electrónico General de la AGE, y de recepción y gracias a los sistemas de firma electrónica.
- Plataformas integradas para Entidades Locales y Comunidades Autónomas: Permiten ofrecer servicios a EELL y CCAA desde un punto centralizado compartiendo gestión de los usuarios y perfiles de acceso.

2.2 MARCO LEGAL Y DERECHOS DE LOS CIUDADANOS.

En los apartados anteriores hemos desglosado el contexto en el se encontraba la sociedad para poder explicar adecuadamente el concepto de Administración electrónica.

A continuación, vamos a explicar el reglamento aplicable a la Administración electrónica a nivel europeo, estatal y autonómico.



2.2.1 Normativa europea.

INTEROPERABILIDAD Y SERVICIOS PUBLICOS DE ADMINISTRACIÓN ELECTRONICA

- *“Decisión (UE) 2015/2240 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015 por la que se establece un programa relativo a las soluciones de interoperabilidad y los marcos comunes para las administraciones públicas, las empresas y los ciudadanos europeos (programa ISA2) como medio de modernización del sector público”.*
- *“Decisión Nº 922/2009/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 16 de septiembre de 2009 relativa a las soluciones de interoperabilidad para las administraciones públicas europeas (ISA)”.*
- *“Decisión 2004/387/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de abril de 2004 relativa a la prestación interoperable de servicios paneuropeos de administración electrónica al sector público, las empresas y los ciudadanos (IDABC) [incluye Corrección de errores de la Decisión 2004/387/CE de la Comisión de 28 de abril de 2004]”.*

IDENTIDAD Y FIRMA ELECTRONICA

- *“Reglamento (UE) nº 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónica en el*

mercado interior (eIDAS) y por la que se deroga la Directiva 1999/93/CE”.

- “Decisión de Ejecución (UE) 2015/296 de la Comisión, de 24 de febrero de 2015, por la que se establecen las modalidades de procedimiento para la cooperación entre los Estados miembros en materia de identificación electrónica con arreglo al artículo 12, apartado 7, del Reglamento (UE) nº 910/2014 (eIDAS)”.
- “Reglamento de Ejecución (UE) 2015/1501 de la Comisión de 8 de septiembre de 2015 sobre el marco de interoperabilidad de conformidad con el artículo 12, apartado 8, del Reglamento (UE) nº 910/2014 (eIDAS)”.
- “Reglamento de Ejecución (UE) 2015/1502 de la Comisión de 8 de septiembre de 2015 sobre la fijación de especificaciones y procedimientos técnicos mínimos para los niveles de seguridad de medios de identificación electrónica con arreglo a lo dispuesto en el artículo 8, apartado 3, del Reglamento (UE) nº 910/2014 (eIDAS)”.
- “Decisión de Ejecución (UE) 2015/1505 de la Comisión, de 8 de septiembre de 2015, por la que se establecen las especificaciones técnicas y los formatos relacionados con las listas de confianza de conformidad con el artículo 22, apartado 5, del Reglamento (UE) nº 910/2014 (eIDAS)”.
- “Decisión de Ejecución (UE) 2015/1506 de la Comisión, de 8 de septiembre de 2015, por la que se establecen las especificaciones relativas a los formatos de las formas electrónicas avanzadas y los sellos avanzados que deben reconocer los organismos del sector público de conformidad con los artículos 27, apartado 5, y 37, del Reglamento (UE) nº 910/2014 (eIDAS)”.
- “Decisión de Ejecución (UE) 2015/1984 de la Comisión, de 3 de noviembre de 2015, por la que se definen las circunstancias, formatos y procedimientos de notificación con arreglo al artículo 9, apartado 5, del Reglamento (UE) nº 910/2014 (eIDAS)”.
- “Decisión de Ejecución (UE) 2016/650 de la Comisión, de 25 de abril de 2016, por la que se fijan las normas para la evaluación de la seguridad de los dispositivos cualificados de creación de firmas y sellos con arreglo al artículo 30, apartado 3, y al artículo 39, apartado 2, del Reglamento (UE) nº 910/2014 (eIDAS)”.
- “Directiva 1999/93/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de diciembre de 1999, por la que se establece un marco comunitario para la firma electrónica. [DEROGADA]”.

SEGURIDAD EN REDES Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN

- *“Directiva (UE) 2016/1148 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 6 de julio de 2016, relativa a las medidas destinadas a garantizar un elevado nivel común de seguridad de las redes y sistemas de información en la Unión”.*

ACCESIBILIDAD

- *“Directiva (UE) 2016/2102 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de octubre de 2016, sobre la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para los dispositivos móviles de los organismos del sector público”.*

REUTILIZACIÓN DE DATOS DEL SECTOR PÚBLICO

- *“Directiva 2013/37/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013, por la que se modifica la Directiva 2003/98/CE relativa a la reutilización de la información en el sector público”.*
- *“Directiva 2003/98/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 17 de noviembre de 2003 relativa a la reutilización de la información del sector público”.*

CONTRATACION Y FACTURA ELECTRÓNICA

- *“Directiva 2014/55/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de abril de 2014, relativa a la facturación electrónica en la contratación pública”.*
- *“Directiva 2014/23/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014, relativa a la adjudicación de contratos de concesión”.*
- *“Directiva 2014/24/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014, sobre contratación pública y por la que se deroga la Directiva 2004/18/CE”.*
- *“Directiva 2014/25/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014, relativa a la contratación por entidades que operan en los sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios postales y por la que se deroga la Directiva 2004/17/CE”.*

PROTECCION DE DATOS

- *“Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que quedará derogada y sustituida a partir de 25 de mayo de 2018 la Directiva 95/46/CE”.*
- *“Reglamento (UE) N° 611/2013 de la Comisión, de 24 de junio de 2013, relativo a las medidas aplicables a la notificación de casos de violación de datos personales en el marco de la Directiva 2002/58/CE del Parlamento Europeo y del Consejo sobre la privacidad y las comunicaciones electrónicas”.*
- *“Directiva 2006/24/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de marzo de 2006, sobre la conservación de datos generados o tratados en relación con la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas de acceso público o de redes públicas de comunicaciones y por la que se modifica la Directiva 2002/58/CE”.*
- *“Directiva 2002/58/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de julio de 2002, relativa al tratamiento de los datos personales y a la protección de la intimidad en el sector de las comunicaciones electrónicas (Directiva sobre la privacidad y las comunicaciones electrónicas)”.*
- *“Directiva 95/46/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de octubre de 1995, relativa a la protección de las personas físicas en lo que respeta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de esos datos”.*

SERVICIOS EN EL MERCADO INTERIOR

- *“Reglamento (UE) 2017/1128 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de junio de 2017, relativo a la portabilidad transfronteriza de los servicios de contenidos en línea en el mercado interior”.*
- *“Directiva 2014/26/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014, relativa a la gestión colectiva de los derechos de autor y derechos afines y a la concesión de licencias multiterritoriales de derechos sobre obras musicales para su utilización en línea en el mercado interior”.*

- *“Directiva 2007/2/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de marzo de 2007, por la que se establece una infraestructura de información espacial en la Comunidad Europea”.*
- *“Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior”.*

NORMALIZACION, CALIDAD, ORGANISMOS DE NORMALIZACION

- *“Reglamento (UE) nº 1025/2012 del parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2012, sobre la normalización europea, por el que se modifican las Directivas 89/686/CEE y 93/15/CEE del Consejo y las Directivas 94/9/CE, 95/16/CE, 97/23/CE, 98/34/CE, 2004/22/CE, 2007/23/CE, 2009/23/CE y 2009/105/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y por el se deroga la Decisión 87/95/CEE del Consejo y la Decisión nº 1673/2006/CE del Parlamento Europeo y del Consejo”.*

2.2.2 LEGISLACIÓN ESTATAL.

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ELECTRÓNICO

- *“Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas”.*
- *“Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público”.*
- *“Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, [de desarrollo parcial de la ley]”.*

“La ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas modifica determinados preceptos del Real Decreto 1671/2009, 6 de noviembre. También el Real Decreto 668/2015, de 17 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, modifica los arts. 15 y 22”.

- *“Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, [Esquema Nacional de interoperabilidad (ENI)]”.*

- *“Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, [Esquema Nacional de Seguridad(ENS)]”.*

Se modifica por el *“Real Decreto 951/2015, de 23 de octubre, de modificación del 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”*. Modifica los arts. 11.1, 15.3, 18, 19. a), 24.2, 27, 29, 35 a 37, anexos II a V, disposición adicional 2, renumera la 3 y 4 pasando a ser la 2 y la 3 y añade una nueva disposición adicional 4.

NORMAS TECNICAS DE INTEROPERABILIDAD

El Esquema Nacional de interoperabilidad: 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 establece una lista de de Normas Técnicas de Interoperabilidad que son de obligado cumplimiento por las AA.PP. y que desarrollan aspectos concretos de la interoperabilidad entre AA.PP. y con los ciudadanos.

- **NTI de Catálogo de estándares:** *“Resolución de 3 de octubre de 2012, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por a que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Catálogo de estándares”.*
- **NTI de Documento electrónico:** *“Resolución de 19 de julio de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Documento Electrónico”.*
- **NTI de Digitalización de documentos:** *“Resolución de 19 de julio de 2011, de la Norma Técnica de Interoperabilidad de Digitalización de Documentos”.*
- **NTI de Expediente electrónico:** *“Resolución de 19 de julio de 2011, de la Norma Técnica de Interoperabilidad de Expediente Electrónico”.*
- **NTI de Política de firma y sello electrónicos y de certificados de la administración:** *“Resolución de 27 de octubre de 2016, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se*

aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Política y de Firma y Sello Electrónicos y de Certificados de la Administración”.

- **NTI de Protocolos de intermediación de datos:** *“Resolución de 28 de junio de 2012, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Protocolos de intermediación de datos”.*
- **NTI de Relación de modelos de datos:** *“Resolución de 28 de junio, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Relación de modelos de datos”.*
- **NTI de Política de gestión de documentos electrónicos:** *“Resolución de 28 de junio de 2012, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Política de gestión de documentos electrónicos”.*
- **NTI de Requisitos de conexión a la red de comunicaciones de las AAPP españolas:** *“Resolución de 19 de julio de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Requisitos de conexión a la red de comunicaciones de las Administraciones Públicas españolas”. (Red SARA).*
- **NTI de Procedimientos de copiado auténtico y conversión entre documentos electrónicos:** *“Resolución de 19 de julio de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Procedimientos de copiado auténtico y conversión entre documentos electrónicos”.*
- **NTI de Modelo de datos para el intercambio de asientos entre entidades registrales:** *“Resolución de 19 de julio de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Modelo de Datos para el Intercambio de asientos entre las entidades registrales (Sicres 3.0)”.*
- **NTI de Reutilización de recursos de la información:** *“Resolución de 19 de febrero de 2013, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Reutilización de recursos de la información”.*

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA: ORGANOS RESPONSABLES DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRONICA

- *“Real Decreto 769/2017, de 28 de julio, [funciones y estructura de la Secretaría General de Administración Digital (SGAD)]”.*
- *“Real Decreto 424/2016, de 11 de noviembre, [estructura orgánica básica del Ministerio de Hacienda y Función Pública y Secretaría General de Administración Digital (SGAD)]”.*
- *“Real Decreto 806/2014, de 19 de septiembre, [organización e instrumentos operativos de las TIC en la AGE]”.*
- *“Real Decreto 802/2014, de 19 de septiembre, [funciones y estructura de la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (DTIC)]”.*

PUNTO DE ACCESO GENERAL (PAG) DE LA ADMINISTRACION GENERAL DE ESTADO

- *“Orden HAP/1949/2014, de 13 de octubre, [Punto de Acceso General (PAG) de la AGE]”.*

REGISTRO ELECTRONICO GENERAL DE LA AGE

- *“Orden HAP/566/2013, de 8 de abril, [Registro Electrónico Común de la AGE]”.*

IDENTIFICACION, FIRMA ELECTRONICA Y REPRESENTACION

- *“Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas”.*
- *“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”.*
- *“Orden PRE/1838/2014, de 8 de octubre, por el que se aprueba Cl@ve, la plataforma común del Sector Público Administrativo Estatal para la identificación, autenticación y firma electrónica mediante el uso de claves concertadas”.*
- *MINHAFP. “Resolución SGAD, de 14 de julio 2017, [condiciones de uso de firma electrónica no criptográfica]”.*

- *“Orden HAP/7/2014, de 8 de enero, [Registro de funcionarios habilitados para la identificación de ciudadanos]”.*
- *“Orden HAP/1637/2012, de 5 de julio, [Registro electrónico de Apoderamientos]”.*
- *“Orden ESS/486/2013, de 26 de marzo, [Registro electrónico de apoderamientos de la Seguridad Social]”.*
- *“Orden HFP/633/2017, de 28 de junio, [modelos de poderes inscribibles Registro Electrónico de Apoderamientos]”.*
- *“MINHAP[publicación del Acuerdo de aprobación de la Política de Firma Electrónica y de certificados de la Administración General del Estado]”.*

NOTIFICACION ELECTRONICA

- *“Orden PRE/878/2010, de 5 de abril, [de Dirección Electrónica Habilitada]”.*

SISTEMA DE VERIFICACION DE DATOS

- *“Orden PRE/3949/2006, de 26 de diciembre, [Procedimientos de acceso al sistema de verificación de datos de identidad]”.*
- *“Orden PRE/4008/2006, de 27 de diciembre, [Procedimiento de acceso al Sistema de Verificación de datos de residencia]”.*

IMAGEN INSTITUCIONAL

- *“Guía de Comunicación Digital para la Administración General del Estado”.*
- *“Orden TAP/953/2011, [Imagen promocional de la Administración Electrónica]”.*
- *“Real Decreto 1465/1999, [Imagen institucional AGE]”.*

2.2.3 LEGISLACIÓN AUTONÓMICA. NORMATIVA DE LA COMUNIDAD VALENCIANA.

PRESIDENCIA DE LA GENERALITAT

- *“Decreto 218/2017, de 29 de diciembre, del Consell, de modificación del Decreto 220/2014, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de administración electrónica de la Comunitat Valenciana”.*

CONSELLERIA DE HACIENDA Y MODELO ECONOMICO

- *“Resolución de 21 de febrero de 2017, de la Dirección General de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, por la que se somete a trámite de información pública el proyecto de decreto del Consell por el que se regula la política de gestión de documentos electrónicos de la Generalitat”.*
- *“Resolución de 28 de octubre de 2016, del director general de Tecnologías de Información y las Comunicaciones, por la que se hace público el Acuerdo de 22 de julio de 2016, del Pleno de la Comisión Interdepartamental para la Modernización Tecnológica, la Calidad y la Sociedad del Conocimiento en la Comunidad Valenciana (Comisión CITEC)”.*
- *“Resolución de 24 de mayo de 2016, de la Dirección General de Tecnologías de Información y las Comunicaciones por las que se aprueban las guías metodológicas para la elaboración de los documentos de análisis de administración electrónica”.*

CONSELLERIA DE TRANSPARENCIA, RESPONSABILIDAD SOCIAL, PARTICIPACION Y COOPERACION

- *“Decreto 41/2016, 15 de abril, del Consell, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental”.*

- *“Ley 2/2015, de 2 de abril, de la Generalitat, de Transparencia, Buen Gobierno y Participación Ciudadana de la Comunitat Valenciana”.*

CONSELLERIA DE HACIENDA Y ADMINISTRACION PUBLICA

- *“Decreto 220/2014, de 12 de diciembre, del Consell, por el se aprueba el Reglamento de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana”.*
- *“Decreto 191/2014, de 14 de noviembre, del Consell, por el que se regula la atención a la ciudadanía, el registro de entrada y salida de escritos y la ordenación de las oficinas de registro en la Administración de la Generalitat”.*
- *“Acuerdo de 7 de marzo de 2014, del Consell, por el que se aprueba el Plan Estratégico de Innovación y Mejora de la Administración de la Generalitat 2014-2016”.*
- *“Decreto 95/2013, de 19 de julio, del Consell, por el que se aprueba la Plataforma de Licitación Electrónica de la Generalitat, Ge-compras, y se regula el procedimiento de licitación electrónica a través de ella”.*
- *“Ley 5/2013, de diciembre, de Medidas Fiscales, de Gestión Administrativa y Financiera, y de Organización de la Generalitat”.*
- *“Resolución de 13 de mayo de 2013, del conceller de Hacienda y Administración Pública, por la que se dispone la publicación del Segundo Plan de Simplificación y Reducción de Cargas Administrativas, Plan SIRCA-2 (2013-2015)”.*
- *“Decreto 130/2012, de 24 de agosto, del Consell, por el se establece la organización de la seguridad de la información de a Generalitat”.*

CONSELLERIA DE JUSTICIA Y ADMINISTRACIONES PUBLICAS

- *“Decreto 21/2011, de 4 de marzo, del Consell, por el que se aprueba el Estatuto de la Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica”.*
- *“Decreto 165/2010, de 8 de octubre, del Consell, por el que se establecen medidas de simplificación y reducción de cargas administrativas en los procedimientos gestionados por la administración de la Generalitat y su sector público”.*

CONSELLERIA DE ECONOMIA, HACIENDA Y EMPLEO

- *“Decreto 87/2010, de 21 de mayo, del Consell, por el que se establecen las condiciones técnicas y normativas para el uso de la Plataforma y Facturación Electrónica de la Generalitat, Ge-factura”.*

CONSELLERIA DE INFRAESTRUCTURAS Y TRANSPORTE

- *“Decreto 18/2004, de 13 de febrero, del Consell de la Generalitat, de creación del Registro Telemático de la Generalitat y regulación de las notificaciones telemáticas de la Generalitat”.*

2.2.4 Legislación local.

- *“Ley 8/2010, de 23 de junio, de la Generalitat, de Régimen Local de la Comunidad Valenciana”.*

2.2.5 DERECHOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA ADMINISTRATIVA

La participación ciudadana es una pieza clave del sistema democrático de hoy en día fomenta la construcción de una sociedad eficiente que apoyará a promover todos los aspectos de la vida social, económica, cultural o política. La sociedad ciudadana al participar en los asuntos públicos, beneficia las acciones del Gobierno y le provee de eficacia y al mismo tiempo este derecho del ciudadano hace que genere un Gobierno mucho mas exigente y con mas calidad.

La participación ciudadana se trata de un diálogo caracterizado por ser constructivo y argumentado entre la ciudadanía y las instituciones públicas, donde los ciudadanos tienen la oportunidad de observar el seguimiento del trabajo, acción de los que nos gobiernan y de los asuntos públicos y la ocasión de participar en la construcción de una sociedad mejor. Con la participación ciudadana la toma de decisiones gana legitimidad, representan un proyecto público y crean conocimiento y respeto entre la Administración y la ciudadanía.

2.2.5.1 Derechos

A continuación vamos a citar los derechos de las personas en sus relaciones con las Administraciones Públicas:

- a. *“ A comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración”.*
- b. *“ A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas”.*
- c. *“ A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en la ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y en el resto del ordenamiento jurídico”.*
- d. *“ Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico”.*
- e. *“ A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empelados públicos, que habrán que facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones”.*
- f. *“ A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente”.*
- g. *“ A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en la ley 39/2015, de 1 de octubre”.*
- h. *“ A la protección de los datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y de confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas”.*
- i. *“ Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes”.*

De los interesados en el procedimiento administrativo:

- a. *“ A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados; el sentido del silencio administrativo que corresponda, en caso de que la Administración no dicte ni notifique resolución expresa en plazo; el órgano competente para su instrucción, en su caso, y resolución; y los actos de trámite dictados. Asimismo, también tendrán derecho a acceder y a obtener copia de los documentos contenidos en los citados*

procedimientos.

Quienes se relacionen con las Administraciones Públicas a través de medios electrónicos, tendrán derecho a consultar la información a la que se refiere el párrafo anterior, en el Punto de Acceso General electrónico de la Administración que funcionará como un portal de acceso. Se entenderá cumplida la obligación de la Administración de facilitar copias de los documentos contenidos en los procedimientos mediante la puesta a disposición de las mismas en el Punto de Acceso General electrónico de la Administración competente o en las sedes electrónicas que correspondan”.

- b. “ A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos”.*
- c. “ A no presentar documentos originales salvo que, de manera excepcional, la normativa reguladora aplicable establezca lo contrario. En caso de que, excepcionalmente, deban presentar un documento original, tendrán derecho a obtener una copia autenticada de éste”.*
- d. “ A no presentar datos y documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, que ya se encuentren en poder de las Administraciones Públicas o que hayan sido elaborados por éstas”.*
- e. “ A formular alegaciones, utilizar los medios de defensa admitidos por el Ordenamiento Jurídico, y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución”.*
- f. “ A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar”.*
- g. “ A actuar asistidos de asesor cuando lo consideren conveniente en defensa de sus intereses”.*
- h. “ A cumplir las obligaciones de pago a través de los medios electrónicos previstos en el artículo 98.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas”.*
- i. “ Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes”.*

En los procedimientos de de naturaleza sancionadora los responsables tendrán los derechos que a continuación detallamos:

- a. *“A ser notificado de los hechos que se le imputen, de las infracciones que tales hechos puedan constituir y de las sanciones que, en su caso, se les pudieran imponer, así como de la identidad del instructor, de la autoridad competente para imponer la sanción y de la norma que atribuya tal competencia”.*
- b. *“A la presunción de no existencia de responsabilidad administrativa mientras no se demuestre lo contrario”.*

2.2.5.2 Quejas y sugerencias

La queja es una facultad pública que tienen todos los ciudadanos de poder ejercerla ante cualquier actuación irregular que podamos observar en las dependencias administrativas.

Los ciudadanos tiene la posibilidad de participar mediante una sugerencia o iniciativa con respecto a los siguientes temas: mejora de calidad de los servicios, aumentar el rendimiento o el ahorro del gasto público y reducir o eliminar trámites que no se consideren necesarios.

Los ciudadanos disponen de varios canales para enviar sus propuestas de quejas o sugerencias a la Administración:

- Presentarse en la Administración de forma personal (Presencial).
- Correo postal.
- En la Sede Electrónica del Ministerio (Telemático).

Cuando se presenta una queja o una sugerencia se debe facilitar al interesado la constancia de la presentación. Una vez presentada la queja o sugerencia la dependencia afectada tiene un plazo de 20 días para informar al interesado de las medidas que se van a tomar.

2.2.5.3 Peticiones

- Titulares del derecho de petición.

Toda persona natural o jurídica de nacionalidad española, puede practicar el derecho de petición, individual o colectivamente, según la *“ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre”*, que es la que regula el derecho de petición.

- Destinatarios de la petición.

Este derecho se puede ejercer ante cualquier organización pública, administración o autoridad y ante las dependencias de dirección y administración de las entidades vinculadas a las Administraciones públicas, dentro de los asuntos de su competencia.

- Objeto de las peticiones.

Las peticiones pueden ser sobre cualquier materia o asunto relacionado con el entorno de competencias del destinatario, independientemente de que afecte al peticionario únicamente o que sea de interés colectivo o general.

- Formalización y presentación de los escritos.

Las peticiones se realizan por escrito, usando cualquier medio, ya sea electrónico o mediante un formulario. Éstos deben permitir acreditar su autenticidad y deben incluir obligatoriamente:

- ❖ La identidad del solicitante.
- ❖ La nacionalidad si la tuviere.
- ❖ El lugar o el medio elegido para la práctica de notificaciones.
- ❖ El objeto.
- ❖ El destinatario de la petición.

Respecto a las peticiones colectivas, además de que deben cumplir los requisitos mencionados anteriormente, tienen que estar firmadas por todos los que participan en la petición, es decir, los peticionarios con su nombre y apellidos.

- Utilización de lenguas cooficiales.

Dentro del ámbito territorial de las Comunidades Autónomas cuyos Estatutos establezcan la cooficialidad lingüística, los ciudadanos tendrán el derecho de realizar las peticiones a la Administración General del Estado o a los organismos dependientes en cualesquiera de las lenguas oficiales y recibir respuesta en la misma lengua en la que se ha realizado la petición.

- Tramitación de peticiones y subsanación.

Una vez recibida la petición, el órgano tiene que proceder a comprobar la ley para esclarecer su inadmisión o su tramitación.

Si la petición no tuviera los requisitos establecidos o se muestran los datos de la petición con claridad, el peticionario tiene un plazo de quince

días para subsanar los defectos, y si no lo hiciera, se dará por desistida su petición.

- Inadmisión de peticiones. Declaración de inadmisibilidad.

No se podrán admitir las peticiones si el objeto del que trata es ajeno al del órgano solicitado. Tampoco las que ya exista un procedimiento ya iniciado.

La declaración de inadmisibilidad será notificada a la persona de la petición en los cuarenta y cinco días hábiles siguientes a la presentación de dicha petición.

- Tramitación y contestación de peticiones admitidas.

La petición una vez admitida, el órgano tiene tres meses desde la fecha cuando se presentó la petición para contestar.

La contestación incluirá, las razones por las que ha sido tomada en consideración por parte del órgano y las medidas que se van a tomar para que se haga efectiva.

- Protección jurisdiccional.

El derecho de petición es susceptible de tutela judicial mediante lo establecido en el artículo 53.2 de la Constitución:

“Cualquier ciudadano podrá recabar la tutela de las libertades y derechos reconocidos en el artículo 14 y la Sección primera del Capítulo segundo ante los Tribunales ordinarios por un procedimiento basado en los principios de preferencia y sumariedad y, en su caso, a través del recurso de amparo ante el Tribunal Constitucional. Este último recurso será aplicable a la objeción de conciencia reconocida en el artículo 30”.

También puede ser objeto de recurso contencioso-administrativo, por el procedimiento de procedimiento de protección jurisdiccional de los derechos fundamentales de la persona, establecido en la *“ley 2971998, de 13 de julio”*, reguladora de la jurisdicción Contencioso-Administrativa:

- ❖ La declaración de inadmisibilidad.
 - ❖ La omisión de la obligación de contestar en el plazo establecido.
 - ❖ La ausencia en la contestación de los requisitos mínimos establecidos en el apartado anterior.
- Regímenes especiales y exclusiones.

Las peticiones que van destinadas al Congreso de los Diputados, al Senado o las Asambleas Legislativas de las Comunidades Autónomas se gestionarán según sus reglamentos propios de la respectiva Comunidad Autónoma. Se podrá convocar una audiencia especial a los peticionarios y las decisiones que se adopten tienen que estar sujetas a el artículo 42 de la ley Orgánica del Tribunal Constitucional.

En los casos que una iniciativa popular no haya sido admitida por no cumplir las condiciones establecidas, por petición de las personas que firman puede ir a petición ante las Cámaras.

Se excluyen las reclamaciones al Defensor del Pueblo y a los organismos autonómicos que se consideren iguales, que se registrarán por su legislación específica.

2.2.5.4 Solicitudes

Las solicitudes es el documento donde recoge una o varias peticiones de los ciudadanos, las cuales van dirigidas al órgano administrativo para la satisfacción una o varias pretensiones.

Las Administraciones Públicas deberán facilitar modelos y sistemas para que los ciudadanos puedan realizar sus solicitudes forma masiva y que puedan presentar simultáneamente los interesados varias solicitudes. Los modelos de formularios están destinados y de fácil acceso para los ciudadanos en las sedes electrónicas y las oficinas de registros de las Administraciones Públicas.

Respecto a los modelos de formularios su contenido varia según la pretensión, pero debe contener los siguientes requisitos mínimos:

- a. *“Nombre y apellidos del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente”.*
- b. *“Identificación del medio electrónico, o en su defecto, lugar físico en que se desea que se practique la notificación”.*
“Además, los interesados podrán aportar su dirección de correo electrónico y/o dispositivo electrónico con el fin de que las Administraciones Públicas les avisen del envío o puesta a disposición de la notificación”.
- c. *“Hechos, razones y petición en que se concrete, con toda claridad, la solicitud”.*
- d. *“Lugar y fecha”.*
- e. *“Firma del solicitante o acreditación de la autenticidad de su voluntad expresada por cualquier medio”.*

f. *“Órgano, centro o unidad administrativa a la que se dirige y su correspondiente código de identificación.”*

Las solicitudes podrán ir acompañadas de elementos , los cuales su cometido es completar o definir el contenido de la solicitud. Podemos clasificarlos en dos tipos:

- ❖ Elementos requeridos normativamente: son los documentos que obligatoriamente deben ir acompañando a la solicitud.
- ❖ Elementos aportados voluntariamente: son los documentos que se aportan adicionalmente para apoyar o definir la solicitud.

Cuando la solicitud es recibida en el órgano se examina la solicitud con el objetivo de si reúne los requisitos establecidos para que sea admitida. Si se aprecia la ausencia de algún requisito el órgano deberá avisar al solicitante para que corrija la falta o que presente algún documento que sea necesario. Para este proceso el solicitante tiene un plazo de diez días ampliando a quince si que lo que se necesita es algún documento que presente dificultades especiales para su adquisición para subsanar el error.

2.2.5.5 Denuncias

Una denuncia es un documento por el que un ciudadano informa y presenta a un órgano y pone de manifiesto la existencia de un hecho que pudiera iniciar un procedimiento administrativo.

El denunciante normalmente actúa en cumplimiento de una obligación legal, ésta puede ser de carácter genérico (que afecte a todos los ciudadanos) o de carácter específico (cuando la Guardia Civil tiene conocimiento de infracciones en la seguridad vial).

El ciudadano que interpone la denuncia no necesariamente tiene que tener participación en el procedimiento administrativo que ésta origina. Que el denunciante participe en el proceso solo ocurre cuando el interesado es titular de derechos o intereses legítimos afectados por los hechos a que hace referencia la denuncia.

El documento de denuncia tiene una naturaleza antiformalista, es el mas flexibilidad tiene en el ámbito de su contenido. Sin embargo, es conveniente que el documento contenga lo siguiente:

- ❖ *“Identificación de la persona o personas que lo presentan”.*
- ❖ *“Exposición de los hechos que se comunican al órgano administrativo, indicando el lugar y la fecha en que tuvieron lugar”.*
- ❖ *“Identificación, en lo posible, de las personas interesadas en el procedimiento que pudiera iniciarse”.*

- ❖ *“Solicitud, si así lo estima el denunciante, de que se inicie un procedimiento administrativo”.*
- ❖ *“Indicación del medio preferente y del lugar, a efectos de posibles notificaciones”.*

2.2.5.6 Alegaciones

Las alegaciones son el documento por el cual el interesado aporta al procedimiento administrativo datos o valoraciones, de carácter fáctico o jurídico, de importancia.

Todos los ciudadanos tienen el derecho de formular alegaciones que sean tenido en cuenta por los órganos involucrados en el procedimiento, es decir, las alegaciones presentadas han de ser admitidas siempre que se encuentren dentro del plazo de las fases procesales habilitadas para ello.

A continuación, distinguiremos dos tipos de alegaciones:

- ❖ Documento ordinario de alegaciones: es el que se emite con el derecho de presentar alegaciones y documentos en cualquiera de la fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia.
- ❖ Documento de alegaciones en el trámite de audiencia: cuando el proceso administrativo falta poco para finalizar, el órgano el cual es responsable del procedimiento ofrece la oportunidad de alegar nuevos argumentos y aportar otros datos y documentos.

2.2.5.7 Recursos

“ Los recursos administrativos son actuaciones de los particulares en los que se solicita de la Administración la revisión o revocación de una resolución administrativa o de un acto e trámite, si éstos deciden directa o indirectamente el fondo del asunto, determinan la imposibilidad de continuar el procedimiento, producen indefensión o perjuicio irreparable a derechos e intereses legítimos, porque no se consideran acordes con el ordenamiento jurídico o porque están viciados de desviación de poder”.

Hay tres tipos de recursos, que los ciudadanos pueden interponer:

- ❖ Alzada: es el se usa contra los actos o resoluciones relacionados con el artículo 112.1 de la *“ley del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas”*.
- ❖ Potestativo de Reposición: son los que se interponen contra los actos que pongan fin a la vía administrativa.

- ❖ Extraordinario de revisión: son los que se interponen contra los actos que agotan la vía administrativa, o contra los que no se haya interpuesto recurso administrativo en plazo, cuando se encuentre en las siguientes circunstancias:
 - Que al dictarlo se haya caído en error de hecho.
 - Que aparezcan documentos de valor esencial para la resolución del asunto.
 - Que en la resolución se hubiese dictado como consecuencia de prevaricación, cohecho, violencia, maquinación fraudulenta u otra conducta punible y se haya declarado así en virtud de sentencia judicial firme.

2.2.5.8 Revisión de oficio

Los ciudadanos que tengan la condición de interesados podrán solicitar la declaración de nulidad a la Administración de los actos que hayan puesto fin a la vía administrativa o que no hayan sido recurridos en plazo, en los casos previsto en la ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Los casos en que los actos de las Administraciones Públicas son nulos de pleno derecho son los siguientes:

- a. *“Los que lesionen los derechos y libertades susceptibles de amparo constitucional”.*
- b. *“Los dictados por órgano manifiestamente incompetente por razón de la materia o del territorio”.*
- c. *“Los que tengan un contenido imposible”.*
- d. *“Los que sean constitutivos de infracción penal o se dicten como consecuencia de ésta”.*
- e. *“Los dictados prescindiendo total y absolutamente del procedimiento legalmente establecido o de las normas que contienen las reglas esenciales para la formación de la voluntad de los órganos colegiados”.*
- f. *“Los actos expresos o presuntos contrarios al ordenamiento jurídico por los que se adquieren facultades o derechos cuando se carezca de los requisitos esenciales para su adquisición”.*
- g. *“Cualquier otro que se establezca expresamente en una disposición de rango legal”.*

2.2.5.9 Registros administrativos

Los documentos que los ciudadanos interesados vayan dirigidos a los órganos de las Administraciones Públicas pueden presentarse:

- a. *“En el registro electrónico de la Administración a la que se dirija”.*
- b. *“En las oficinas de correos”.*
- c. *“En las representaciones diplomáticas de España en el extranjero”.*
- d. *“En las oficinas de asistencia en materia de registros”.*
- e. *“En cualquier otro que tenga los servicios vigentes”.*

Todas las Administraciones deben de disponer de un Registro Electrónico General, en el que se podrá ver todos los procedimientos realizados, tanto de documentos que se hayan presentado como de salida de documentos. El calendario de días y horas de apertura de las oficinas de registro, se establecen en tres categorías:

- a. Oficinas de horario ininterrumpido.
- b. Oficinas de horario general.
- c. Oficinas de horario especial.

En la página web del punto de Acceso General de la Administración del Estado se puede consultar todo sobre las oficinas de Registro de la Administración General del Estado.

CAPITULO 3. MUNICIPIO DE VALENCIA Y SERVICIOS WEB.

3 CAPITULO. MUNICIPIO DE VALENCIA Y SERVICIOS WEB

En este capítulo vamos a introducir el municipio de Valencia y como esta organizado el Ayuntamiento y con ello nuestra Administración Pública. También vamos a enumerar y describir cuales son los servicios que ofrece el portal web del Ayuntamiento de Valencia para poder analizar en el siguiente capítulo las posibles debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades que pueda tener.

3.1 INTRODUCCIÓN AL MUNICIPIO.

3.1.1 SITUACIÓN GEOGRÁFICA

La ciudad de Valencia esta ubicada en la Comunidad Valenciana y tiene una extensión de 13.465 Has. Para que nos ubiquemos geográficamente de donde nos encontramos en Europa y en España podemos ver en la siguiente imagen su localización mas precisa.

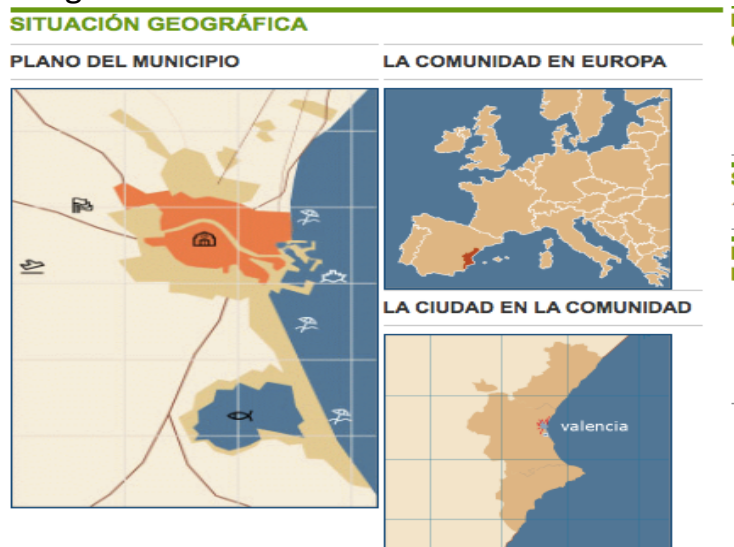


FIGURA 1. SITUACION GEOGRAFICA VALENCIA
FUENTE: WEB AYUNTAMIENTO VALENCIA

La ciudad de Valencia esta rodeada por el Mar Mediterráneo, núcleo de la cultura occidental, Valencia tiene muchísimas playas con las que abatimos el calor del verano. En éstas fechas las aguas de Valencia es un destino perfecto para el ocio, para divertirse en el mar y el buen clima.

Valencia tiene 25 kilómetros de costa, 19,5 Kilómetros son playas en la cuales el turismo practica winsurf, la vela ligera y muchas actividades

náuticas. Otros puntos turísticos de Valencia son poder recorrerse el Parque Natural o poder navegar por los canales del Parque de L'Albufera con las embarcaciones mas típicas.

Al norte de la ciudad unidas por el Paseo Marítimo están las playas mas transitadas: la playa de la Malva-rosa y el Cabanyal. Las cuales están dentro de la ciudad no hace falta salir de la ciudad para poder disfrutar de ellas. Al sur ubicadas dentro del Parque Natural de L'Albufera están las playas de Pinedo, L'Arbre del Gos, El Saler, La Garrofera, La Devessa y el Recati-Perellonet.

3.1.2 LA HISTORIA

Orígenes:

La ciudad de Valencia se fundo en el año 138 a.c, siendo cónsul romano Décimo Junio Bruto. En las investigaciones arqueológicas que hicieron hubieron evidencia de agujeros de postes de cabañas y tiendas de campaña, es decir, refugios provisionales de primer asentamiento que después derivarían a levantamientos mas sólidos. Evolucionó con prontitud y en poco tiempo tuvieron su propia moneda.

En la guerra entre Pompeyo y Sertorio originó la destrucción de la ciudad en el año 75 a.c. A causa de esta guerra las evidencias arqueológicas datan que la ciudad estuvo abandonada al menos cincuenta años.

A mediados del siglo I Valentia se recuperó y empezaron las construcciones urbanas como el foro, el circo, obras de infraestructura como un puerto fluvial que actualmente están en las Torres de Serano y la traída de aguas. Un siglo mas tarde con las primeras oleadas de los pueblos germanos, la iglesia toma las riendas y fue sustituyendo los templos romanos por edificios de culto cristiano.

Finalmente, tras el exilio de los bizantinos en el 625, una etapa la cal no esta documentada y que por lo tanto se intuye que tuvieron una vida urbana muy baja.

Época musulmana:

En el año 711 empieza la primera etapa del dominio musulmán, tenemos poca información sobre esta etapa pero se puede hablar de Abd allah al-Balansi, el cual gobernó sobre el área valenciana y construyó un lujos palacio llamado la Russafa, el cual da nombre al actual barrio denominado asi.

El auge real de la ciudad comenzó cuando cayó califato de Córdoba, en el 1010 que origino como unos reinos autónomos, el cual uno de ellos era Valencia. La ciudad fue creciendo y se construyó una muralla que actualmente se mantienen restos en el Barrio del Carmen.

A finales del siglo XI había una inestabilidad política, hecho que fue aprovechado por el Cid que conquisto Valencia, y duro esta conquista hasta el 1102. Cuando se marcharon volvieron los almorávides a ocupar la ciudad y volver a instaurar el culto musulmán.

Finalmente, Jaime I en 1238 acabó con cinco siglos de civilización musulmana pero esta cultura dejaría una gran huella en la ciudad y en toda la comarca.

Época feudal:

Después de la victoria del rey Jaime I se repartió las tierras entre los que participaron en la conquista. Jaime I hizo nuevas leyes, els Furs, que mas tarde se extendieron a todo el reino. Aquí comenzó una sociedad nueva que conformó los orígenes del pueblo de Valencia tal y como se conoce hoy.

Convivían tres comunidades, la cristiana, la judía y la musulmana, una convivencia con muchos conflictos durante toda la Edad Media. En 1391 una turba arrasó el barrio judío y desapareció la comunidad forzosamente. En el siglo XV fue una etapa de Valencia con un aumento en la economía, desarrollo y gloria cultural y artística. Crearon la Taula de canvis que fue como una banca que apoyaba las operaciones comerciales. La ciudad evolucionó comercialmente y se creó un nucleo donde todos los mercaderes de Europa acudían. Y al terminar el siglo se creó La Lonja de la Seda y de los Mercaderes, centro mas importante de transacciones mercantiles.

Valencia en imperio. La etapa virreinal:

En el siglo XVI Valencia descuidó su posición que tenia en la anterior etapa económicamente hablando. Se descubrió América y supuso un cambio en los ejes de la política internacional.

Cuando entró Valencia en la etapa moderna, la cual estuvo condicionada por la revuelta de Germanías una guerra civil que confrontó a toda la población valenciana. Finalmente este movimiento fue eliminado.

A finales del siglo XV actuaba el Tribunal de la Inquisición uno de los humanistas afectados fue la familia de Lluís Vives, humanista muy importante y filósofo valenciano de la época del Renacimiento.

Los ideales humanistas y las corrientes estéticas llegaron a Valencia en este periodo y solo se practicaban dentro de la corte virreinal y no llegaban a la población.

El siglo XVII:

Este siglo una de sus características fue el asentamiento de las tendencias absolutistas de la monarquía todo bajo e reinado de Felipe IV. Esto conllevó a un control excesivo de los cargos municipales sobre los fueros de la ciudad. Esto conllevó a tensiones y los labradores de la huerta se levantaron porque crían que los impuestos eran un abuso.

A esta situación se le sumaron continuas oleadas de enfermedades como la peste (las mas graves 1647 y 1652), murió un tercio de la población y además se desbordo el Rio del Turia en 1651. Con todo esto, fue el gran siglo del barroco la ciudad hacían celebraciones y se exhibía todo este arte en palacios, se iluminaban faroles, antorchas, cirios, etc.

La ciudad Borbónica:

Carlos II murió sin descendencia y esto provocó un conflicto dinástico que llevó a una guerra de Sucesión. Se coronó a Felipe V de Borbón en 1701 y decretaba la Nueva Planta esto quiere decir la supresión de los fueros Valencianos, y la acomodación del Reino a las leyes y costumbres de Castilla.

Fue una época de recuperación económica respaldada en la manufactura de telas de seda y otros trabajos industriales. Este siglo se caracterizó por ser el de las ideas, el de las luces. El pensamiento ilustrado caló en la ciudad de Valencia con nombres como: Gregorio Mayans o Pérez Bayer (pensadores del momento). Musicalmente sobresalieron compositores como Cabanilles y Martí Soler.

El siglo XIX:

Este siglo estuvo marcado por las repercusiones de la Revolución Francesa. Durante esta ocupación francesa, los valencianos hicieron unas votaciones para elegir a los diputados y mandaron sus representantes a las Cortes de Cádiz, donde se escribió la primera Constitución española en 1812.

Fernando VII regresó a España y entró por Valencia y se estableció en el Palacio de Cervelló anulando la Constitución de 1812 e instaurando un régimen absolutista. Fernando VII murió y con ello el régimen absolutista, instaurándose el estado liberal.

Durante este periodo pasaron acontecimiento importantes: 1n 1833 se crearon las provincias, reestructuración del Ayuntamiento y desamortización de los bienes de la Iglesia.

Durante el reinado de Isabel II Valencia paso por una etapa estable y de crecimiento. Este periodo se caracteriza sobretodo porque la economía se recuperó gracias a las cambios innovadores que se incluyeron en la agricultura, la industria y en el sector financiero.

En 1868 hubo una revolución “La Gloriosa” por el descontento de la Corona. Isabel II fue exiliada y se puso a cargo un nuevo gobierno presidido por el General Prim, el cual redactó una Constitución progresista.

A últimos de siglo Valencia empezó a crecer; se derribaron las murallas en 1865, esto produjo un desarrollo de las áreas periféricas, se construyeron grandes vías, etc.

El siglo XX:

A primeros de siglo Valencia fue una ciudad industrial. La primera Guerra Mundial influyó en la economía valenciana, porque Valencia dejó de exportar cítricos y con ello se produjo una subida de los precios y desabastecimiento en los mercados. En 1919 y 1920 se entró en una espiral de violencia donde hubieron explosiones de bombas, crímenes de civiles y de cuerpos de la seguridad.

En 1923 Primo de Rivera instauró una dictadura y frenó los conflictos sociales, pero no apaciguó la radicalización política. La corriente obrera fue desarrollando su organismo sindical mientras otros se pasaban a formar parte a la Derecha Regional Valenciana.

El 12 de Abril de 1931 se hicieron votaciones y ganó el grupo Republicano y Alfonso XIII dejó su trono y se fugó del país.

El 18 de Julio de 1936 tuvo lugar un levantamiento militar que no triunfó en Valencia; los milicianos cogieron el control administrativo y militar de Valencia. En estos meses se vivió una atmosfera revolucionaria, que fue poco a poco intentando neutralizar el gobierno. Por la contienda bélica se trasladó la capital de la República a Valencia y fue bombardeada por aire y mar lo que conllevó a la edificación de cientos de asilos para que la sociedad se pudiera proteger. El 30 de Mayo de 1939 Valencia se sometió al ejercito del General Franco. La Dictadura produjo un cambio radical; prohibición de partidos políticos, austeridad ideológica y la administración rescató las competencias de la guerra.

Cuando murió Franco en 1975 comenzó un periodo de transición a la democracia que conocemos actualmente. Se aprobó la Constitución española de 1978, el Estado de las autonomías y la transferencia de competencias a la Comunidad Valenciana.

En estas dos últimas décadas Valencia ha evolucionado con proyectos como: el Jardín del Turia, el IVAM, el Palau de la Música o el de los Congresos, etc.

3.1.3 LA POBLACIÓN

El municipio de Valencia tiene un total de 792.086 habitantes y es la capital de la Comunidad Valenciana que tiene más de millón y medio de habitantes. Tiene un porcentaje del 16% de la población y es la tercera ciudad de España pasando después de Madrid y Barcelona.

En el siglo XX el municipio multiplicó por tres y medio su población inicial, siendo los años 1930-1940 y los sesenta el periodo de máximo crecimiento de la población. En el siglo XXI el municipio experimentó un crecimiento demográfico muy positivo, viniendo de la migración y un aumento de la natalidad, esto tuvo un parón en 2008 debido a la crisis económica.

La población de la ciudad es joven, un 15% es generaciones entre 15 y 29 años y un 30% de edades entre 30 y 49 años.

3.2 AYUNTAMIENTO DE VALENCIA.

El Ayuntamiento de Valencia es la institución que se dedica al gobierno y a la administración de nuestro municipio.

Joan Ribó Canut es el actual alcalde de la Corporación municipal. La elección se realiza en el Pleno y tiene que haber mayoría absoluta de votos de los concejales y concejales, en caso de no obtener la mayoría absoluta se nombra Alcalde a quien haya obtenido el mayor número de votos en el municipio, y en caso de un empate se resuelve mediante sorteo.

Las funciones del Alcalde son marcar las directrices generales de la acción del gobierno municipal, organización y estructura de la Administración municipal.

La Comunidad Valenciana tiene por cada provincia y municipio una página web que representa al ayuntamiento y por la que los ciudadanos pueden informarse y hacer sus trámites y gestiones.

En Valencia podemos encontrar 3 webs por donde los ciudadanos reciben información pueden tramitar sus gestiones: la web del ayuntamiento de Valencia, La Sede Electrónica y la web de la Diputación de Valencia. La web del Ayuntamiento de Valencia es la general la que te informa pero a la vez te deriva a las otras dos webs nombradas anteriormente, las cuales, son las

que cooperan para realizar todos aquellos servicios que los ayuntamientos no pueden cubrir.

La web de la Diputación de Valencia asiste técnicamente, jurídicamente y económicamente a los ayuntamientos para que puedan prestar los servicios de calidad que nuestros pueblos demandan.

La Sede Electrónica es la que identifica al Ayuntamiento de Valencia cuando interactúa a través de medios electrónicos con los ciudadanos y con otras Administraciones Públicas. La sede realiza actuaciones, procedimientos y servicios que se necesite la identificación de el Ayuntamiento de Valencia en sus actuaciones con las personas físicas y jurídicas, y con otras Administraciones Públicas a través de medios electrónicos.

3.3 TRÁMITES Y GESTIONES QUE OFRECE LA PÁGINA DEL AYUNTAMIENTO DE VALENCIA.

3.3.1 Trámites

Los ciudadanos a través de la página web del Ayuntamiento de Valencia pueden encontrar los tramites y gestiones que pueden realizar electrónicamente.

La Sede Electrónica es la encargada de hacer los trámites y gestiones. En la opción trámites los ciudadanos tienen clasificado por temáticas los trámites que pueden iniciar electrónicamente y además tienen un buscador para poder filtrar y buscar por temática el trámite que deseen.

Aquí los ciudadanos pueden descargarse los impresos y hacer quejas y reclamaciones.

▶ Acceso función pública
▶ Actividad económica, empleo y consumo
▶ Actividades económicas y consumo
▶ Actividades y obras de acondicionamiento
▶ Bienestar Social
▶ Certificado de equivalencia. Tu calle cambia de nombre
▶ Contratación
▶ Cultura
▶ Deportes
▶ Educación
▶ Hacienda
▶ Juventud
▶ Medio ambiente
▶ Padrón municipal. Documentos personales
▶ Participación ciudadana
▶ Relación con la Administración
▶ Salud pública
▶ Seguridad Ciudadana. Protección Civil
▶ Transporte. Circulación
▶ Urbanismo
▶ Urbanismo. Vivienda

FIGURA 2. LISTA DE MATERIAS EN LAS ESTAN CLASIFICADOS LOS TRAMITES.
FUENTE: WEB AYUNTAMIENTO DE VALENCIA.

Los ciudadanos pueden utilizar el sistema de notificación electrónica del Ayuntamiento de Valencia. Para poder utilizarlo es necesario que los ciudadanos tengan lo siguiente en vigor:

- Certificado digital de ACCV o DNI electrónico en vigor
- Marcar en la casilla del formulario que quieres recibirlo por notificación electrónica.
- Apuntar correctamente tu correo electrónico en el formulario para poder recibirlo.

El Ayuntamiento de Valencia lo enviará y el ciudadano recibirá un aviso en su correo electrónico donde podrá ver el enlace la sede electrónica y podrá consultarlo en la carpeta ciudadana de un forma segura.

SOL·LICITUD / SOLICITUD

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA
www.valencia.es

DADES SOL·LICITANT (1) / DATOS SOLICITANTE (1)
Nom i cognoms o raó social / Nombre y apellidos o razón social Tipus d'identificació / Tipo de identificación (DNI, NIE...) Número Tipus de persona / Tipo de persona
 Física Jurídica

DADES REPRESENTANT / DATOS REPRESENTANTE
Nom i cognoms o raó social / Nombre y apellidos o razón social Tipus d'identificació / Tipo de identificación (DNI, NIE...) Número Tipus de persona / Tipo de persona
 Física Jurídica

DADES DE CONTACTE / DATOS DE CONTACTO
Llengua / Lengua Telèfon / Teléfono Mòbil / Móvil Fax Adreça electrònica / Correo electrónico
 Valencià Castellà
 Valenciano Castellano

DADES A L'EFECTE DE NOTIFICACIÓ / DATOS A EFECTOS DE NOTIFICACIÓN
Nom de la via / Nombre de la vía Número Bs Bloc / Bloque Escala / Escalera Planta Porta / Puerta Km
Codi postal / Código postal Municipi / Municipio Província / Provincia País

Autoritzo la notificació electrònica com a mitjà de notificació preferent.
 Autoritzo al Ajuntament a obtenir telemàticament les dades personals necessàries per a tramitar esta sol·licitud. Dades detallades en la informació publicada sobre este procediment en la Seu Electrònica.
 Autorizo al Ayuntamiento a obtener telemáticamente los datos personales necesarios para tramitar esta solicitud. Datos detallados en la información publicada sobre este procedimiento en la Sede Electrónica.

FETS I RAONS / HECHOS Y RAZONES (Continuau en full a banda si cal / Continuar en hoja aparte en caso necesario)

FIGURA 3. SOLICITUD GENERAL.
FUENTE: WEB AYUNTAMIENTO DE VALENCIA

3.3.2 Carpeta ciudadana

La carpeta ciudadana se encuentra en la Sede Electrónica y se puede acceder con el DNI electrónico (DNIe) o con el certificado digital de la Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica (ACCV).

Aquí se accede a tus datos personales como el empadronamiento, instancias que hayas realizado, expedientes tramitados, datos fiscales, etc.

3.3.3 Solicitud de documentos

En este apartado de la página web del Ayuntamiento de Valencia podemos pedir que nos envíen el certificado de empadronamiento rellenando un formulario pero no podemos cambiarlo, si queremos cambiarlo tenemos que ir físicamente a cualquier Junta Municipal o a las Oficinas del Padrón para realizar este trámite.

Además, podemos tramitar que nos envíen justificantes de que hemos pagado un tributo como: Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica, Impuesto de Bienes e Inmuebles, tasa de entrada y salida de Vehículos y la tasa de Mercados.

Dades del sol·licitant

1er Cognom: (*)

2º Cognom:

Nom: (*)

Data de naiximent: (*) (Format dd/mm/aaaa)

NIF/NIE/Passaport: (*) (Posar lletra final)

Domicili: (*)

Nº: (*) Bis: Esc: Planta:

Pta: Codi Postal:

Població: Província:

Telèfon: (*)

Motiu de la sol·licitut:

SI VOLEU REBRE EL DOCUMENT PER CORREU ELECTRÒNIC

email:

Confirmació email:

(*) -> Camp obligatori

Nota: La forma d'enviament urgent només està disponible per a la ciutat de València i a càrrec del receptor del document

Forma d'enviament: Correu Ordinari Missatger Urgent email

FIGURA 4. FORMULARIO DE CERTIFICADO DE EMPADRONAMIENTO.
FUENTE: WEB AYUNTAMIENTO DE VALENCIA.

3.3.4 “Tauler d’edictes electrònic”

El “Tauler d’Edictes Electrònic” es donde el Ayuntamiento de Valencia publicará sus edictos y anuncios oficiales.

Con la entrada de la nueva Ordenanza reguladora de el uso de la Administración Electrónica y la publicación de la Sede Electrónica el Ayuntamiento de Valencia elimina el “Tauler d’Edictes” físico por el “Tauler d’Edictes Electrònic” el cual se accede desde la Sede Electrónica. Aquí es donde se publica todas las campañas y actividades municipales.

Tauler d'edictes

Text lliure de recerca:

Matèria de l'edicte:
Seleccione la matèria:

Administració de procedència:
Administració de procedència

Data inici: Data fi:

Per matèries

- [Activitat econòmica, ocupació i consum \(10\)](#)
- [Benestar social \(1\)](#)
- [Educació \(2\)](#)
- [Hisenda \(4\)](#)
- [Organització Municipal \(1\)](#)
- [Altres Administracions \(28\)](#)
- [Personal \(20\)](#)
- [Ple de l'Ajuntament \(3\)](#)
- [Seguretat ciutadana. Protecció civil \(2\)](#)
- [Urbanisme \(8\)](#)

Per Administració de Procedència

- [Administració de Justícia \(1\)](#)
- [Administració General de l'Estat \(7\)](#)
- [Administracions Autònòmiques \(4\)](#)
- [Ajuntament de València \(50\)](#)
- [Ajuntaments \(3\)](#)
- [Generalitat Valenciana \(4\)](#)
- [Prefectures Provincials de Trànsit \(4\)](#)
- [Notaries i Registres \(6\)](#)

FIGURA 5. SEDE ELECTRONICA. TAULER D'EDICTES.
FUENTE: SEDE ELECTRONICA.

3.3.5 Perfil del contratante

En la página web del Ayuntamiento de Valencia podemos acceder al Perfil del Contratante que es donde el Ayuntamiento de Valencia publica la información referente a la contratación administrativa como los anuncios de licitación, adjudicaciones provisionales y definitivas y los pliegos de contratación.

Los ciudadanos pueden encontrar las convocatorias anuales, todas la novedades, licitaciones en curso o en evaluación, las adjudicaciones y sus requerimientos, formalizaciones, los procedimientos anulados, desiertos, en desistimiento, suspendidos y renunciadas.

3.3.6 Facturación electrónica

La ley 56/2007 define la factura electrónica como “un documento electrónico que cumple con los requisitos legalmente y reglamentariamente exigibles en las facturas y que, garantiza la autenticidad de su origen y la integridad de su contenido, lo que impide el repudio de la factura por su emisor”.

De esta definición se sacan tres condicionantes para que una factura electrónica tenga la misma validez que una factura en papel:

- *“Se necesita un formato electrónico de factura que tenga los campos obligatorios exigibles en toda factura”.*
- *“En necesaria su transmisión o comunicación via telemática”.*
- *“Su formato electrónico y comunicación telemática tiene que garantizar su integridad y autenticidad a través de una firma electrónica reconocida”.*

Y por último, para que tenga la misma validez el formato electrónico que la de papel se necesita consentimiento por parte del emisor y del receptor.

El Ayuntamiento de Valencia ha impulsado el uso de una plataforma de factura electrónica debido a los siguientes beneficios:

RACIONALIZACION DE LA ORGANIZACION

- Gestión mas segura y eficiente
- Reducción en los costes de gestión y de almacenamiento
- Cumplimiento estricto estricto y eficiente de la normativa legal

SERVICIO AL TEJIDO EMPRESARIAL

- Reducción de costes de gestión para el proveedor
- Facilidad de comunicación entre los proveedores y la Administración
- Flexibilidad en la tramitación
- Agilidad en la gestión económica

PROTECCION POLITICA, SOCIAL Y ECONOMICA

- Integración en la red de sistemas actuales y futuros
- Interoperabilidad con proyectos autonómicos, estatales y europeos
- Consolidación de las líneas funcionales y estratégicas de la Administración Electrónica

3.3.7 Tributos municipales

En este apartado el Ayuntamiento de Valencia los ciudadanos tiene la información de todo lo relacionado con los tributos: el calendario de plazos, posibilidad de rellenar la solicitud para recibir un justificante del tributo,

posibilidad de consulta, información sobre todas las Oficinas Tributarias, pueden realizar autoliquidaciones de determinados impuesto municipales y realizar reclamaciones.

Además, los ciudadanos pueden pagar sus multas de tráfico y ORA con su firma digital que te dirige a un gestor de multas desde donde puedes consultar lo siguiente:

- Consultar multas pendientes
- Ver el detalle de cada denuncia
- Gestionar como pagar tus multas
- Y otras operaciones que facilitarán los trámites de los ciudadanos

3.3.8 Acceso a la función pública

Los ciudadanos pueden consultar aquí todo lo relacionado con: oposiciones que pueda sacar el Ayuntamiento de Valencia, los resultados de las pruebas realizadas y bolsas de trabajo.

3.3.9 Cita previa y subvenciones

En el apartado de cita previa los ciudadanos pueden pedir cita previa para sus trámites sin necesidad de acudir directamente a la Oficina y pedir turno o realizar una llamada.

Por otra parte, en el apartado de subvenciones los ciudadanos pueden ver las ayudas que ofrece el Ayuntamiento de Valencia.

3.4 ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.

El Ayuntamiento de Valencia dispone de diversos canales para comunicarse con los ciudadanos y donde pueden obtener información municipal, realizar trámites administrativos, hacer consultas y comunicar incidencias o sugerencias.

Los ciudadanos pueden obtener información a través de los siguientes canales:

3. Página web www.valencia.es: esta página esta enfocada a todos los ciudadanos que quieran hacer gestiones administrativas con el

Ayuntamiento de Valencia o quieran información sobre la ciudad. Es la más completa y la que tiene más fuentes de datos. Además, los ciudadanos pueden recibir información sobre los servicios municipales, obtener documentos, acceder a servicios como la guía de las calles (callejero), el estado en el encuentra el tránsito, la agenda de eventos que pueda tener la ciudad, etc.

4. La sede electrónica www.sede.valencia.es: en este enlace se obtiene información de todos los trámites administrativos municipales, descarga de impresos, puedes consultar ordenanzas y normativa, acceso al “Tauler d’Edictes”, acceso a quejas, reclamaciones y denuncias, y puede hacer todas las gestiones municipales que desees con firma digital bajo un entorno de normativa seguro.

Atención presencial:

Las oficinas que disponemos son las siguientes:

- Oficina de Atención Ciudadana de Tabaquera
- Oficina de Información y Registro C/sang
- Oficina del Padrón Municipal
- Oficinas de Gestión Tributaria Integral
- Juntas Municipales
- Alcaldías de Barrio
- Otras Oficinas especializadas

Los servicios que ofrecen entre otros son:

- Trámites y Gestiones municipales: Como y donde hacer una gestión, documentación necesaria, etc.
- Actividades y convocatorias municipales: concursos, oposiciones, actividades culturales, etc.
- Localización y horarios de equipamientos municipales: centros sociales, de juventud, bibliotecas, parques, etc.

Atención telefónica:

- Teléfono 010: Información general sobre el Ayuntamiento y sus trámites y servicios.
- Teléfono de información y atención tributaria 96 389 50 79: información y poder realizar gestiones tributarias.

Aplicaciones móvil:

El ayuntamiento de valencia tiene varias aplicaciones móvil, pero vamos a destacar appvalencia que es una aplicación de carácter general y es un canal de comunicación con la Administración municipal y es un amenera de obtener información y acceder a muchos servicios:

1. Mensajería:

Aquí los ciudadanos pueden comunicarse directamente con el Ayuntamiento. Appvalencia tiene varios canales donde el ciudadano puede obtener información, puede suscribirse y recibir información directamente del tema que prefiera. Un ejemplo sería el del tráfico:

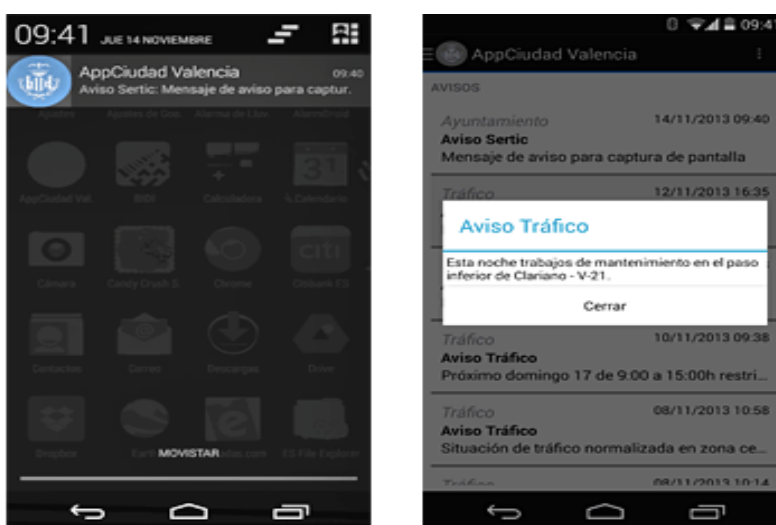


FIGURA 6. EJEMPLO APPVALENCIA: TRAFICO.
FUENTE: WEB AYUNTAMIENTO DE VALENCIA.

2. Información Municipal:

Aquí los ciudadanos pueden obtener servicios de información de la página del Ayuntamiento de Valencia como: noticias, Agenda de la Ciudad, Perfil del Contratante y Campañas municipales.

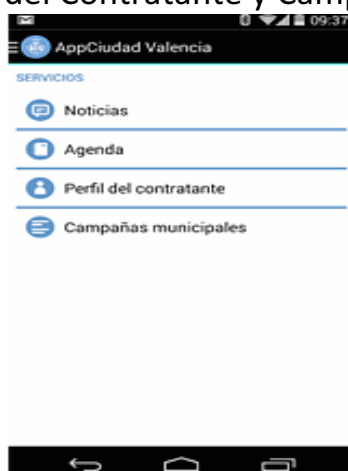


FIGURA 7. MENU DE APPVALENCIA.
FUENTE: WEB AYUNTAMIENTO DE VALENCIA.

3. Mapas Municipales:

Aquí los ciudadanos pueden consultar los medios de transporte público, Valenbisi, metro, taxis... a través de un mapa interactivo, que además incluyen: Guía de calles municipales, estado del tránsito, fallas e intensidad del tráfico.



FIGURA 8. MAPA INTERACTIVO DE VALENCIA.
FUENTE: WEB AYUNTAMIENTO DE VALENCIA.

4. Realidad Aumentada:

Aquí el ciudadano puede ver Equipamientos municipales, Transporte Público, Fallas, Edificios y sitios de Interés y sitios cerca del ciudadano de una forma aumentada e integrada.



FIGURA 9. APPVALENCIA REALIDAD AUMENTADA.
FUENTE: WEB AYUNTAMIENTO DE VALENCIA.

5. Trámites y Gestiones:

Los ciudadanos a través de este apartado de la app puede acceder en modo consulta a la sede electrónica de el Ayuntamiento de Valencia. Sin certificado electrónico sólo puede acceder a servicios como:

- Certificado de Padrón
- Pagamiento de tributos y multas
- Solicitar una cita previa

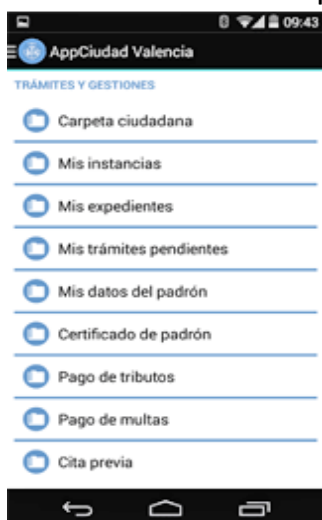


FIGURA 10. MENU DE TRAMITES Y GESTIONES APPVALENCIA.
FUENTE: WEB AYUNTAMIENTO DE VALENCIA.

6. Servicios próximos:

En este apartado los ciudadanos se pueden preguntar: ¿qué hay cerca de mí? Y en la app le muestra equipamiento próximos en un radio de 300 metros.

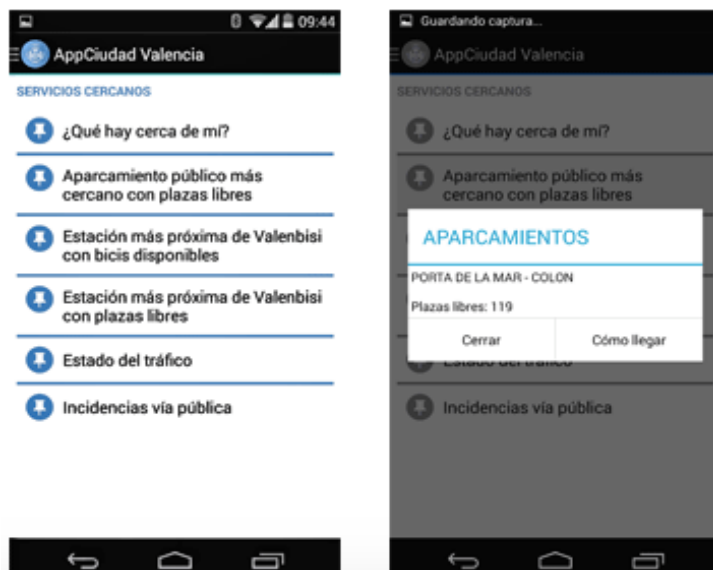


FIGURA 11. EJEMPLO DEL MENU DE LA APPVALENCIA DEL APARTADO SERVICIOS PROXIMOS.

FUENTE: WEB AYUNTAMIENTO DE VALENCIA

Podemos destacar que se puede acceder a:

- Aparcamientos públicos y plazas libres mas cercanos
- Parada de Valenbisi y bicicletas libres mas cercana
- Paradas de Taxi mas cercanas
- Contenedores mas cercanos (de ropa, de pieles usadas, residuos sólidos, cristal, papel, envases, aceite doméstico usado...)

Otra característica importante es que también pueden acceder los ciudadanos a estacionamientos para personas de movilidad reducida.

7. Notificaciones GPS. Vías de tránsito denso.

Aquí los ciudadanos puede observar a través del GPS y a la información que tiene el Ayuntamiento de Valencia la densidad del tráfico en tiempo real, si el ciudadano se esta acercando a vías con problemas de tráfico o vías cortadas, enviado notificaciones.

8. Incidencias en la Vía Pública:

Este es un apartado de sugerencias o avisos por parte del ciudadano, el cual puede comunicar al Ayuntamiento de Valencia incidencias en la vía pública (contenedores rotos, azulejos rotos o en mal estado, etc.) pudiendo incluir una foto para poderlo situar geográficamente para que se proceda a su reparación inmediata.

9. Lanzadora de aplicaciones publicadas por el Ayuntamiento de Valencia: Como hemos nombrado anteriormente Appvalencia es un gestor de aplicaciones móviles desarrolladas por el Ayuntamiento de Valencia. Este apartado informará al ciudadanos de todas las aplicaciones disponibles

indicando si las tiene instaladas y en caso de que no dando la opción a poder hacerlo.



FIGURA 12. LANZADORA DE APLICACIONES DE APPVALENCIA.

CAPITULO 4. ANALISIS DE LA PAGINA WEB
DEL AYUNTAMIENTO DE VALENCIA.

4 CAPITULO. ANALISIS DE LA PAGINA WEB DEL AYUNTAMIENTO DE VALENCIA.

En este capítulo vamos a realizar el análisis del portal web del Ayuntamiento de Valencia desde el punto de vista del desarrollo de las TICs, siendo esto la base como hemos explicado anteriormente para posteriormente realizar nuestra propuesta de mejora.

En primer lugar, haremos una breve introducción de el Ayuntamiento de Valencia, quien es el actual Alcalde y sus funciones, como se hace la selección de éste y las distintas páginas webs que podemos encontrar en la provincia.

En segundo lugar, vamos a realizar un análisis DAFO del Ayuntamiento de Valencia, en el cual nos vamos a centrar en la e-Administración.

4.1 ANÁLISIS DEL PORTAL WEB DEL AYUNTAMIENTO DE VALENCIA.

En primer lugar he basado mi análisis del portal web del Ayuntamiento de Valencia en un método que ha sido desarrollado por Gregorio Moya Martínez, el cual ha sido utilizado por Marta Pagán en su Tesis Doctoral.

Es una metodología de análisis basada en 74 indicadores divididos en 9 grupos:

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 Empresas.
8. Servicios de Participación Ciudadana.
9. Gestiones on-line (e-Administración)

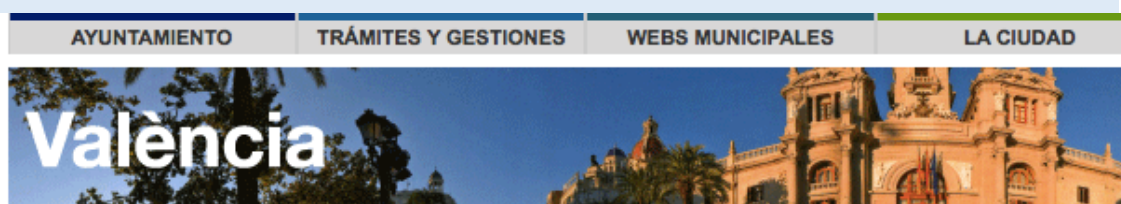
Hasta el octavo grupo estamos evaluando contenidos de carácter informativo, mientras que el noveno grupo evalúa los servicios on-line.

A continuación vamos a realizar el respectivo análisis con los siguientes indicadores:

1. Aspectos formales:

1. ¿La autoría de la web está claramente definida por parte del Ayuntamiento?

En la imagen vemos el título “Valencia” y una imagen de fondo de la ciudad, eso nos indica la autoría de la web.



FUENTE: WEB AYUNTAMIENTO VALENCIA.

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

La dirección postal la encontramos en todos los departamentos donde pinchemos, tiene un buen acceso y es visible.



FUENTE: WEB AYUNTAMIENTO VALENCIA.

3. Indica el teléfono en la página de inicio

El teléfono lo encontramos en todos departamentos donde pinchamos, tiene un buen acceso y es visible.



FUENTE: WEB AYUNTAMIENTO VALENCIA.

4. E-mail del Ayuntamiento

El portal web del Ayuntamiento de Valencia arriba como podemos observar en la imagen pone @correo ciudadano. Aquí puedes registrarte y usar el webmail que el ayuntamiento pone a tu disposición para que te puedas comunicar con ellos.

The image is a screenshot of the Ayuntamiento de Valencia website. At the top, there is a navigation bar with links for "Correo ciudadano", "Valenciano", "Buzón ciudadanía", "Mapa web", and "Home". Below this is a main menu with categories: "AYUNTAMIENTO", "TRÁMITES Y GESTIONES", "WEBS MUNICIPALES", "LA CIUDAD", and "NOTICIAS". The main content area features a large banner for "València" and a section for "ATENCIÓN CIUDADANA" with a "010 MUNICIPAL" logo. On the left, there are links for "Consultar correo", "Preguntas más frecuentes", "Ayuda POP3", and "Directorio de usuarios". The right side contains a "Preguntas más frecuentes" section with several questions and answers regarding the use of the WebMail service, including how to access it, what to do if a password is forgotten, and how to delete an account.

FUENTE: WEB AYUNTAMIENTO DE VALENCIA.

5. Indica cuando ha sido la última actualización en el home page o pagina de inicio

No lo indica. Bajo del todo en una pestaña pone “aviso legal” y ahí como podemos leer en la imagen pone que la información no esta permanentemente actualizada.

Aviso legal

El Ayuntamiento de Valencia a través del dominio valencia.es facilita información de interés general de la ciudad de Valencia y en particular información y gestiones propias de la administración municipal.

El Ayuntamiento de Valencia realiza todos los esfuerzos necesarios para evitar errores y, en su caso, corregirlos o actualizarlos lo antes posible, no obstante no puede garantizar su inexistencia ni que el contenido de la información se encuentre permanentemente actualizado.

El Ayuntamiento de Valencia no se responsabiliza del acceso o uso de los contenidos. Igualmente el Ayuntamiento de Valencia no se responsabiliza de los accesos y contenidos que aparezcan en los enlaces a otros dominios que se incluyen en valencia.es.

La información proporcionada tiene carácter meramente orientativo y en ningún caso podrá ser vinculante para la resolución de los procedimientos administrativos, que se hallará sujeta exclusivamente a la normativa que les sea de aplicación.

La utilización no autorizada expresamente de la información contenida en el dominio, así como los perjuicios que pudieran ocasionarse en los derechos de propiedad intelectual e industrial del Ayuntamiento de Valencia, podrá originar el ejercicio por éste de las acciones que legalmente procedan.

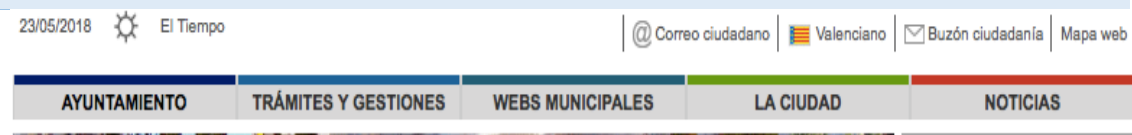
El tratamiento de los datos de carácter personal que se recogen a través del dominio, se sujeta a lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal y demás normativa aplicable. El interesado podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición en los términos establecidos en la legislación aplicable.

FUENTE: WEB AYUNTAMIENTO VALENCIA.

2. Funcionalidad: navegación y usabilidad

6. Dispone de mapa web

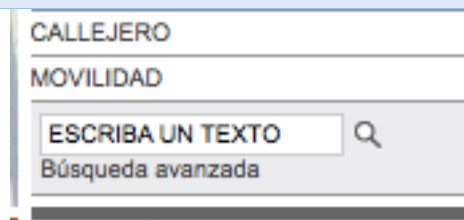
Como vemos en la imagen si dispone de mapa web y si pinchamos nos conduce a el.



FUENTE: WEB AYUNTAMIENTO DE VALENCIA.

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

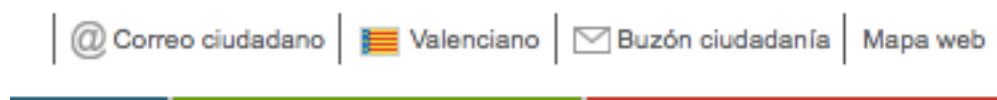
Si. Podemos realizar una búsqueda avanzada.



FUENTE: WEB AYUNTAMIENTO DE VALENCIA.

8. Existen versiones en otros idiomas

Si. La web se encuentra en Valenciano y en Castellano.



FUENTE: WEB AYUNTAMIENTO DE VALENCIA.

9. Contiene enlaces hacia otras administraciones

Si. Si que tiene enlaces a otras administraciones. En la pestaña de webs municipales encontramos información de las distintas administraciones a las que nos podemos dirigir.



The screenshot shows the website of the Ayuntamiento de Valencia. At the top, there are three navigation tabs: 'AYUNTAMIENTO', 'TRÁMITES Y GESTIONES', and 'WEBS MUNICIPALES'. Below the tabs is a banner with the word 'València' and a background image of a building. On the left side, there is a vertical menu with the following items: 'Bienestar social, Educación y Deporte', 'Cultura y fiestas populares', 'Empleo y promoción económica', 'Hacienda', 'Juventud', 'Medio Ambiente y Salud', 'Participación', 'Seguridad ciudadana', 'Movilidad', and 'Urbanismo y Vivienda'. On the right side, the 'Webs municipales' section is active, displaying the text 'Seleccione el área temática de su interés.' and a list of links under the heading 'BIENESTAR SOCIAL, EDUCACIÓN Y DEPORTE'. The links include 'Bienestar social e Integración', 'Educación', and 'Fundación deportiva municipal'.

FUENTE: WEB AYUNTAMIENTO DE VALENCIA.

10. Nos ofrece la posibilidad de descargas utilidades

Si. Como por ejemplo la descarga de una App desarrollada por el propio Ayuntamiento de Valencia: Appvalencia.

AppValencia

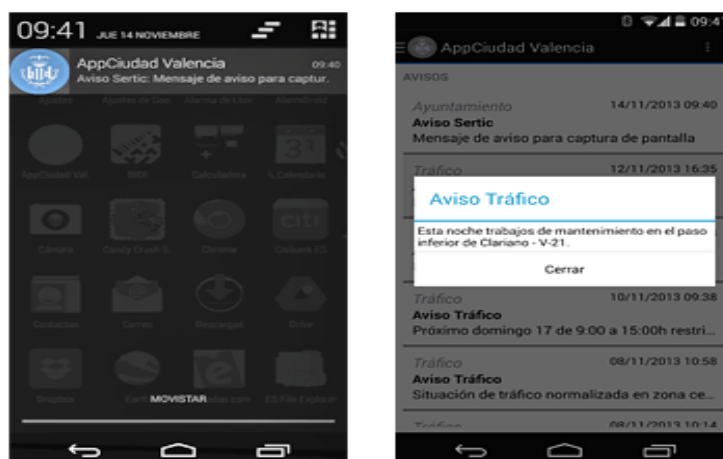


AppValencia es una aplicación para dispositivos móviles desarrollada por el Ayuntamiento de Valencia que permite mantener un canal de comunicación con la administración municipal desde el que obtener información o acceder a numerosos servicios.

1. Mensajería

La mensajería permite una comunicación directa del Ayuntamiento hacia el ciudadano.

AppValencia dispone de una serie de canales de información a los que el usuario puede suscribirse, como el de Tráfico a través del cual se reciben avisos de cortes de calle, tráfico denso, etc..



FUENTE: WEB AYUNTAMIENTO DE VALENCIA.

11. Indica la resolución de pantalla para la que esta optimizada

NO.

12. Indica para que navegadores está optimizada

NO.

13. Está optimizada para el acceso a discapacitados, es decir, cumple con las normas WAI (Accesibilidad)

Si. La web del Ayuntamiento de Valencia ha superado el test TAW por lo tanto esta preparada para el acceso a personas discapacitadas. A parte de superar este test la web del Ayuntamiento de Valencia ha usado una herramienta llamada inclusite. Inclusite es una herramienta desarrollada por la empresa valenciana CSD que se aplico a la web municipal. Inclusite permite dotar a las webs de interfaces accesibles que se adaptan a las necesidades de diferentes usuarios.

The screenshot shows the Taw accessibility testing tool interface. The main heading is 'Resumen'. It displays three summary boxes:

- 11 Problemas** en 5 criterios de éxito. **Son necesarias correcciones**.
 - Perceptible 8
 - Operable 1
 - Comprensible 1
 - Robusto 1
- 208 Advertencias** en 12 criterios de éxito. **Es necesario revisar manualmente**.
 - Perceptible 92
 - Operable 87
 - Comprensible 6
 - Robusto 23
- 16 No verificados** en 16 criterios de éxito. **Comprobación completamente manual**.
 - Perceptible 3
 - Operable 8
 - Comprensible 5
 - Robusto 0

At the bottom, there is a text input field with a placeholder '@ email' and a button labeled 'Recibir informe'. The footer includes 'Aviso legal | Condiciones de Uso | CTIC'.

FUENTE: [HTTPS://WWW.TAWDIS.NET](https://www.tawdis.net)

ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN EL AYUNTAMIENTO DE VALENCIA.

The screenshot shows the Valencia City Council website. The main header includes the date '25/05/2018', the language 'L'Oratge', and navigation links for 'Correu ciutadà', 'Castella', 'Bústia ciutadana', and 'Mapa web'. The main navigation bar lists 'AJUNTAMENT', 'TRÀMITS I GESTIONS', 'WEBB MUNICIPALS', 'LA CIUTAT', and 'NOTÍCIES'. The page features a large banner for 'València' and a sidebar with a menu of services such as 'Ajuntament', 'Organització municipal', 'Activitat òrgans de govern', 'Ordinances i Disposicions. Pla normaliu.', 'Pressupost Municipal', 'Planificació i control', 'Registre Municipal d'Entitats Ciutadanes', 'Agenda Institucional', 'Govern obert', and 'Consultes públiques EDUSI'. The main content area displays a news article titled '5 Medi Ambient' with the headline 'L'AJUNTAMENT MULTIPLICA EN TRES ANYS LA NETEJA DEL CABANYAL-CANYAMELAR I ACONSEGUEIX REDUIR UN 5,8 % LA BRUTICIA.' Below the article are sections for 'Pobles de València', 'Medi Ambient', 'Economia i ocupació', 'Innovació', 'Igualtat i polítiques inclusives', and 'Cultura i festes populars'. The right sidebar contains sections for 'ATENCIÓ CIUTADANA', 'INFORMACIÓ TURÍSTICA', and 'Parla amb...'. The footer includes the text 'EDUSI: Una iniciativa de fer Europa'.

FUENTE: AYUNTAMIENTO DE VALENCIA.

Si quieres saber que es el test Taw y la herramienta inclúsite acude al anexo 1.

14. Profundidad (Nº de clics)

La información que nos proporciona la web si tiene mucha profundidad, es fácil de acceder porque esta muy dividida la web en departamentos para que sea fácil encontrar la información que deseamos. Lo ideales que la información podamos acceder en menos de 3 clics según la Guía infoParticipa 2015. En la página web de Valencia se cumple este indicador.

AYUNTAMIENTO
Ayuntamiento
Organización municipal
Actividad órganos de gobierno
Ordenanzas y Disposiciones.
Plan normativo.
Presupuesto Municipal
Planificación y control
Registro Municipal de Entidades Ciudadanas
Agenda institucional
Gobierno abierto
Consultas públicas
EDUSI
TRÁMITES Y GESTIONES
Trámites
Carpeta ciudadana
Solicitud de documentos
Tablón de Edictos
Campañas Municipales
Perfil de Contratante
Facturación electrónica
Tributos municipales
Pago de Tributos municipales
Gestión Multas Tráfico y ORA
Acceso a la Función Pública
Cita previa
Subvenciones

FUENTE: AYUNTAMIENTO DE VALENCIA.

15. Se puede volver desde cualquier página a la página de inicio de la web

Si. Siempre permanece la misma estructura de la web por lo tanto siempre puedes volver a la página de inicio desde cualquier pestaña dándole a la pestaña home.

| @ Correu ciutadà |  Castellà |  Bústia ciutadania | Mapa web | Home |

FUENTE: AYUNTAMIENTO DE VALENCIA.

16. Posee menú “Migas de pan” para facilitar la usabilidad

El menú “Migas de pan” es el que nos permite saber en que apartado de la web nos encontramos y por cuales hemos pasado anteriormente.



The screenshot shows the website interface for the Ayuntamiento de Valencia. At the top, there is a navigation bar with four tabs: 'AJUNTAMENT', 'TRÀMITS I GESTIONS' (which is highlighted), 'WEBS MUNICIPALS', and 'LA CIUTAT'. Below the navigation bar is a banner image with the word 'València' overlaid. Underneath the banner is a breadcrumb menu titled 'Tràmits' with a list of items: 'Carpeta ciutadana', 'Sol·licitud de documents', 'Tauler d'Edictes', 'Campanyes Municipals', 'Perfil de Contractant', 'Facturació electrònica', 'Tributs municipals', 'Pagament de Tributs municipals', 'Gestió Multes Trànsit i ORA', 'Accés a la Funció Pública', 'Cita prèvia', and 'Subvencions'. The 'Carpeta ciutadana' item is selected and expanded, showing a description: 'La Seu Electrònica de l'Ajuntament de València conté l'opció Carpeta Ciutadana, a la que es pot accedir prèvia identificació per mitjà de DNI electrònic (DNIe) o certificat digital de l'Agència de Tecnologia i Certificació Electrònica (ACCV). Una vegada realitzada la identificació, s'accedix a una sèrie de dades personals com a empadronament, instàncies, expedients iniciats, dades fiscals, etc.' and a link 'Accedir a la Seu'.

FUENTE: AYUNTAMIENTO DE VALENCIA.

3. El ayuntamiento

17. Bienvenida del Alcalde

Si. Encontramos la bienvenida del Alcalde y además sus dato biográficos y los palanes de transparencia del Alcalde.

AYUNTAMIENTO	TRÁMITES Y GESTIONES	WEBS MUNICIPALES	LA CIUDAD	NOTICIAS
				
<p>Ayuntamiento</p> <p>Organización municipal</p> <ul style="list-style-type: none"> Pleno del Ayuntamiento Alcaldía Junta de Gobierno Áreas y Delegaciones Cargos directivos Juntas Municipales Pueblos de Valencia Patrimonio municipal <p>Actividad órganos de gobierno</p> <ul style="list-style-type: none"> Ordenanzas y Disposiciones. Plan normativo. Presupuesto Municipal Planificación y control Registro Municipal de Entidades Ciudadanas Agenda institucional Gobierno abierto Consultas públicas EDUSI 			<p>Alcaldía</p> <p>Preside la Corporación y ostenta la máxima representación del Municipio. Le corresponde la superior dirección y coordinación del gobierno y de la administración municipal.</p> <p>Su elección se realiza en el Pleno por mayoría absoluta de los votos de las concejalas y los concejales, en la sesión constitutiva de la Corporación. Si ninguna o ninguno de ellos obtiene la mayoría absoluta, se proclama alcalde o alcaldesa a quien encabeza la lista que haya obtenido mayor número de votos en el municipio. En caso de empate se resuelve por sorteo.</p> <p>Entre sus atribuciones figura la de establecer las directrices generales de la acción de gobierno municipal y asegurar su continuidad; así como la organización y estructura de la Administración municipal ejecutiva sin perjuicio de las competencias atribuidas al Pleno en materia de organización municipal.</p> <p>En el ejercicio de sus competencias, la alcaldía podrá aprobar Bandos y Decretos, así como dictar Instrucciones para dirigir la actuación de los órganos municipales en el desempeño ordinario de sus competencias.</p> <p>La actual Corporación municipal, en sesión plenaria celebrada el día 13 de junio de 2015, eligió como alcalde al Sr. Joan Ribó Canut.</p>	
 <p>AJUNTAMENT DE VALÈNCIA Pl. de l'Ajuntament, 1 46002 València Tel.: 96 3525478</p>			 <p>■ Joan Ribó Canut, Alcalde de Valencia</p> <p>Habla con Joan Ribó</p> <ul style="list-style-type: none"> ▾ Datos biográficos ▾ Retribuciones ▾ Transparencia Alcalde 2018 ▾ Transparencia Alcalde 2017 ▾ Transparencia Alcalde 2016 ▾ Transparencia Alcalde 2015 ▾ Bando: Saludo del Alcalde 	

FUENTE: AYUNTAMIENTO DE VALENCIA.

18. Indica los órganos de gobierno

SI. Nos indican la composición del Pleno del Ayuntamiento.

Ajuntament	Composició del Ple de l'Ajuntament	Ple de L'Ajuntament
Organització municipal	El Ple de l'Ajuntament és l'òrgan de màxima representació política de la ciutadania en el govern municipal. Assumix de manera directa la representació de ciutadanes i ciutadans i, en el seu nom, decidix sobre les qüestions més importants i transcendents per a la ciutat i controla i fiscalitza l'actuació dels altres òrgans de govern.	<ul style="list-style-type: none"> • Competències i organització • Els grups polítics municipals • La Junta de Portaveus • Les Comissions del Ple
Ple de l'Ajuntament		
Alcaldia	Està integrat per l'alcalde o l'alcaldesa i 32 regidors i regidores, triats cada quatre anys en les eleccions locals.	<ul style="list-style-type: none"> ▾ Disposició gràfica de l'hemicicle (pdf. 9707).
Junta de Govern	L'actual Corporació Municipal es va constituir el dia 13 de juny de 2015 i està integrada per:	<ul style="list-style-type: none"> ▾ Reglament Orgànic del Ple de l'Ajuntament de València (pdf)
Àrees i Delegacions	ALCALDE	<ul style="list-style-type: none"> ▾ Dades biogràfiques d'alcalde regidors
Càrrecs directius	Excm. Sr. Joan Ribó Canut COMPROMÍS	<ul style="list-style-type: none"> ▾ Retribucions i declaracions de béns i activitats dels membres de la Corporació
Juntes Municipals	REGIDORS/ES	<ul style="list-style-type: none"> ▾ Reconeixement de compatibilitat
Pobles de València	Sr. José María Bravo Plana-Sala CIUDADANOS	<ul style="list-style-type: none"> ▾ Personal eventual
Patrimoni municipal	Sra. Lourdes Bernal Sanchis PP	<ul style="list-style-type: none"> ▾ Dotació econòmica dels grups polítics municipals
Activitat òrgans de govern	Sr. Manuel Camarasa Navalón CIUDADANOS	<ul style="list-style-type: none"> ▾ Despeses de telefonia mòbil agrupades per grups polítics
Ordenances i Disposicions. Pla normatiu.	Sr. Sergi Campillo Fernández COMPROMÍS	<ul style="list-style-type: none"> ▾ Històric regidors
Pressupost Municipal	Sra. Consol Castillo Plaza COMPROMÍS	
Planificació i control	Sr. Félix Crespo Hellín PP	
Registre Municipal d'Entitats Ciutadanes	Sr. Narciso Estellés Escorihuela CIUDADANOS	
Agenda institucional	Sra. Neus Fàbregas Santana VALÈNCIA EN COMÚ	
Govern obert		
Consultes públiques		
EDUSI		

FUENTE: WEB AYUNTAMIENTO DE VALENCIA.

19. Indica los grupos políticos que conforman la corporación municipal o en su caso, la composición completa del pleno municipal

Si. En la imagen anterior podemos comprobar que personas componen el Pleno del Ayuntamiento y a que partido pertenecen.

20. Se puede consultar las actas de los plenos municipales


Si. Están publicadas todas las actas del año y las de los años anteriores hasta el 2000.


Ajuntament	Relació de Plens Per Any
Organització municipal	▼ 2018
Activitat òrgans de govern	31 de maig de 2018 (Ordinària)
Ple de l'Ajuntament	11 de maig de 2018 (Extraordinària)
Junta de Govern Local	26 d'abril de 2018 (Ordinària)
Comissions de Ple	28 de març de 2018 (Ordinària)
Consells Sectorials	21 de març de 2018 (Extraordinària)
Consells de Districte	22 de febrer de 2018 (Ordinària)
Cerca d'Epígrafs	25 de gener de 2018 (Ordinària)
Ordenances i Disposicions. Pla	

FUENTE: AYUNTAMIENTO DE VALENCIA.

21. Existe información general sobre las ordenanzas municipales

SI. Existe un apartado de ordenanzas y disposiciones donde podemos acceder a estas. Incluso tenemos un buscador para filtrar poniendo palabras clave.

Ajuntament Organització municipal Activitat òrgans de govern Ordenances i Disposicions. Pla normatiu. Pressupost Municipal Planificació i control Registre Municipal d'Entitats Ciutadanes Agenda institucional Govern obert Consultes públiques EDUSI	Ordenances i disposicions Pot localitzar i consultar una ordenança o disposició municipal buscant qualsevol paraula del seu títol, o en la llista de categories. Paraules del títol: <input type="text"/> cercar Si no disposa d'Acrobat Reader per a obrir estos fitxers pot descarregar-ho gratuïtament polsant en esta imatge.  <ul style="list-style-type: none">▶ Activitats econòmiques i consum▶ Bans▶ Cultura▶ Educació▶ Esports▶ Hisenda▶ Joventut▶ Medi ambient▶ Organització municipal▶ Salut pública▶ Sanejament▶ Seguretat Ciutadana. Protecció Civil▶ Servicis socials▶ Transparència i participació ciutadana▶ Transport. Circulació▶ Urbanisme. Vivenda▶ Via pública
---	--

 **AJUNTAMENT DE VALÈNCIA**
Pl. de l'Ajuntament, 1
46002 València
Tel.: 96 3525478

FUENTE: AYUNTAMIENTO DE VALENCIA.

22. Existe un calendario fiscal municipal

No. Calendario como tal no. Existe una agenda institucional donde se detalla las actividades realizadas por día y hora.

AGENDA MUNICIPAL



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA
GABINET DE COMUNICACIÓ

VALÈNCIA, DIMARTS DE 29 DE MAIG DE 2018

AGENDA MUNICIPAL PER A HUI DIMARTS 29 DE MAIG

DELEGACIONS

-09:30 hores. El regidor de Desenvolupament Urbà i Vivenda, Vicent Sarrià, participa en la taula redona d'Acciona. Seu del diari Levante EMV. Carrer dels Traginers,7.

-10:00 hores. El regidor de Joventut, Roberto Jaramillo, es reuneix amb Teresa Berenguer, representant de l'Institut d'Educació Secundària Jordi de Sant Jordi, i Immaculada Giner, representant del CEIFP Misericòrdia de València. Centre Municipal de Joventut. Carrer de Campoamor, 91.

-10:00 hores. La regidora d'Igualtat i Polítiques Inclusives, Isabel Lozano, assisteix al I Congrés Internacional de la Cura, la Igualtat i la Diversitat. Saló de Graus de la Facultat de Dret de la Universitat de València. Edifici Departamental Occidental, Campus dels Tarongers. Avinguda dels Tarongers, s/n.

-11:30 hores. El regidor de Control Administratiu, Carlos Galiana, presenta en roda de premsa els resultats de l'Infobaròmetre. Sala de premsa municipal.

-12:00 hores. El regidor de Mobilitat Sostenible, Giuseppe Grezzi, presenta el Pla de Seguretat Vial. Sala de premsa municipal.

-12:00 hores. La regidora d'Esports, Maite Girau, participa en la presentació de la III Volta Ciclista València Fèminas, Trofeu Diputació de València. Sala de premsa de Caixa Popular. Avinguda Juan de la Cierva, 9. Paterna.

-12:00 hores. La regidora de Persones Majors, Sandra Gómez, inaugura l'exposició de treballs manuals dels Centres Municipals d'Activitats per a Persones Majors. Sala Jubileu. Carrer General Llorens, 33.

-12:30 hores. El regidor de Desenvolupament Urbà i Vivenda, Vicent Sarrià, es reuneix amb el degà del Col·legi Oficial d'Enginyers Industrials de la Comunitat Valenciana, Salvador Puigdemòles. Despatx de la Regidoria. Edifici de Tabacalera. Pati B-2a planta. Carrer d'Amadeu de Savoia, 11.

-14:00 hores. El regidor de Conservació d'Àrees Naturals i Devesa Albufera, Sergi Campillo, es reuneix amb el secretari de la Junta de Desaiçúe de l'Albufera, José Fortea. Regidoria de Govern Interior. Ajuntament, 2a planta.

FUENTE: AYUNTAIENTO DE VALENCIA.

23. Se puede consultar los presupuestos municipales

Si. Se puede consultar los presupuestos municipales. El de los años anteriores y la ejecución del Presupuesto.

<p>Ajuntament</p> <p>Organització municipal</p> <p>Activitat òrgans de govern</p> <p>Ordenances i Disposicions. Pla normatiu.</p> <p>Pressupost Municipal</p> <p>Introducció</p> <p>Pressupost 2018</p> <p>Anys anteriors</p> <p>Execució del Pressupost</p> <p>Pagament proveïdors</p> <p>Deute públic</p> <p>Subvencions</p> <p>Compte General</p> <p>Intervenció i Tresoreria</p> <p>Pla d'Ajust 2012</p> <p>Planificació i control</p> <p>Registre Municipal d'Entitats</p>	<p>Pressupost 2018</p> <p>El pressupost municipal és el principal document econòmic de l'Ajuntament. Conté la previsió d'ingressos i despeses per a l'any, detallada segons les fonts de finançament -els impostos, taxes i diversos ingressos. El pressupost ens concreta l'origen i la destinació dels diners que gestiona l'Ajuntament en representació de la ciutadania.</p> <p>El Pressupost General de l'Ajuntament de València, que inclou els pressupostos de l'Ajuntament i dels organismes autònoms i empreses municipals, corresponent a 2018 fou aprovat inicialment pel Ple de la Corporació en sessió de 16 de novembre de 2017.</p> <p>Una vegada publicat en el BOP s'obrí un procés d'informació pública i després de l'examen i consideració de les al·legacions que puguen presentar-se, serà aprovat definitivament en una nova sessió plenària.</p> <hr/> <p>Aprovació inicial</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aprovat inicialment pel Ple de la Corporació de data 16 de novembre de 2017. • Acord d'aprovació inicial 17 novembre 2017 (Pdf 2,09 Mb) • Termini d'exposició pública: del 20 de novembre al 12 de desembre de 2017. <p>▾ Pressupostos 2018. Resum aprovació inicial</p> <hr/> <p>▾ Línies principals del Pressupostos 2018</p>
--	--

FUENTE: AYUNTAMIENTO DE VALENCIA.

24. Existe un directorio de los Servicios Municipales.

Si. En la página web del Ayuntamiento de Valencia encontramos un directorio dividido por áreas y delegaciones de los servicios municipales.

<p>Ayuntamiento</p> <p>Organización municipal</p> <p>Pleno del Ayuntamiento</p> <p>Alcaldía</p> <p>Junta de Gobierno</p> <p>Áreas y Delegaciones</p> <p>Cargos directivos</p> <p>Juntas Municipales</p> <p>Pueblos de Valencia</p> <p>Patrimonio municipal</p> <p>Actividad órganos de gobierno</p> <p>Ordenanzas y Disposiciones.</p> <p>Plan normativo.</p> <p>Presupuesto Municipal</p> <p>Planificación y control</p> <p>Registro Municipal de Entidades Ciudadanas</p> <p>Agenda institucional</p>	<p>DIRECTORIO\AYUNTAMIENTO DE VALENCIA</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ ALCALDÍAS DE BARRIO ▶ ÁREAS Y DELEGACIONES ▶ EDIFICIOS Y OFICINAS MUNICIPALES ▶ ENTIDADES PÚBLICAS EMPRESARIALES ▶ ENTIDADES SIN FINES DE LUCRO ▶ GRUPOS MUNICIPALES ▶ GUÍA DE SERVICIOS MUNICIPALES ▶ JUNTAS MUNICIPALES DE DISTRITO ▶ JURAT TRIBUTARI ▶ OFICINAS DE GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL ▶ ORGANISMOS AUTÓNOMOS ▶ ORGANISMOS CON REPRESENTACIÓN MUNICIPAL ▶ POLICÍA LOCAL ▶ SINDICATOS - ADMINISTRACIÓN ▶ SOCIEDADES MERCANTILES <p>15 documentos encontrados</p>
--	--

FUENTE: WEB AYUNTAMIENTO DE VALENCIA.

25. Se puede consultar el Plan de Ordenación urbana del municipio

Si. La web del Ayuntamiento de Valencia tiene una cartoteca digital donde puedes ver la guía general y por barrios y el planeamiento general y por barrios.


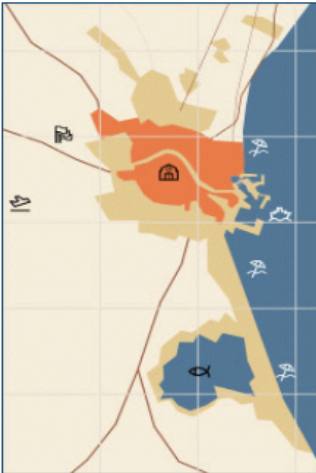


URBANISMO Y VIVIENDA	Cartoteca digital
Urbanismo	Q Buscar
Inicio	
Noticias	Guía Urbana General
Campañas municipales	Guía Urbana por Barrios
Tablón de Edictos	Planeamiento General
Trámites	Planeamiento por Barrios
Impresos	
Ordenanzas	
Información urbanística	
Planes de participación pública	
Instrumentos en trámite	
Instrumentos aprobados	
▼ Planeamiento urbanístico	
Cartoteca digital	
▶ Programas	
Gestión Urb. Reparcelación	
Obras e Infraestructuras	
Proyectos urbanos	
Acuerdos PAI	
Registro de Programas y AIU	
Comisión de Unificación	
▶ Participación	

FUENTE: WEB AYUNTAMIENTO DE VALENCIA.

4. La ciudad o municipio

26. Incluye información sobre la situación geográfica de la misma

Si.

<p>Situación geográfica</p> <p>Población y actividad</p> <p>Historia</p> <p>Agenda de la ciudad</p> <p>Museos</p> <p>Fiestas</p> <p>Parques urbanos</p> <p>Playas</p> <p>Postales</p> <p>Ciudades hermanadas con València</p> <hr/> <p>INFOCIUDAD</p> <p>Equipamientos, instalaciones y servicios de la ciudad</p> <hr/> <p> AJUNTAMENT DE VALÈNCIA</p> <p>Pl. de l'Ajuntament, 1 46002 València Tel.: 96 3525478</p>	<p>SITUACIÓN GEOGRÁFICA</p>		<p>LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA</p> <p>Punto Base del Miguelete</p> <p>Altitud 15m</p> <p>Longitud 0°22'28"W</p> <p>Latitud 39°28'36"N</p>
	<p>PLANO DEL MUNICIPIO</p> 	<p>LA COMUNIDAD EN EUROPA</p> 	<p>LA CIUDAD EN LA COMUNIDAD</p> 

| AYUNTAMIENTO | TRÁMITES Y GESTIONES | WEBS MUNICIPALES | LA CIUDAD | INFOCIUDAD | NOTICIAS | AGENDA | MAPA WEB | AVISO LEGAL |

FUENTE: WEB AYUNTAMIENTO DE VALENCIA.

27. Incluye un apartado sobre la historia de la ciudad

Si.

<p>Situación geográfica</p> <p>Población y actividad</p> <p>Historia</p> <p>Agenda de la ciudad</p> <p>Museos</p> <p>Fiestas</p> <p>Parques urbanos</p> <p>Playas</p> <p>Postales</p> <p>Ciudades hermanadas con València</p> <hr/> <p>INFOCIUDAD</p> <p>Equipamientos, instalaciones y servicios de la ciudad</p>	<p>HISTORIA</p>
	<p>LOS ORÍGENES</p> <div style="display: flex; align-items: flex-start;">  <div style="margin-left: 10px;"> <p>Valencia fue fundada en el año 138 antes de Cristo, siendo cónsul romano Décimo Junio Bruto, para instalar soldados licenciados, a los que repartió tierras junto a la nueva ciudad. La arqueología ha sacado a la luz evidencias del primer asentamiento, agujeros para postes de cabañas y tiendas de campaña, seguramente un refugio provisional que en pocos años dio paso a edificaciones más sólidas. Valencia prosperó con rapidez y en poco tiempo comenzó a acuñar moneda propia. (Foto 1)</p> </div> </div> <p>La ciudad fue destruida en el año 75 antes de Cristo en el curso de la guerra entre Pompeyo y Sertorio. En la excavación de la Almoina se han descubierto los restos desguarnizados de varias soldados junto con sus armas, evidencia de la que debió</p>

FUENTE: WEB AYUNTAMIENTO DE VALENCIA.

28. Incluye recursos multimedia sobre la localidad: galería fotográfica, videos, webcams, visita virtual, etc.

No. En la explicación de la historia de la ciudad solo podemos observar que hay fotografías.

29. Incluye un apartado con los principales datos estadísticos

Si. Encontramos los datos estadísticos de la población ocupada, pirámide de edades y de las actividades económicas.

Situación geográfica		POBLACIÓN OCUPADA	
Población y actividad		POBLACIÓN OCUPADA POR SECTOR ECONÓMICO - 2017	
Población		OCUPADOS (MILES)	
Actividad económica		%	
Elecciones	TOTAL	316,0	100,0%
Historia	AGRICULTURA	4,1	1,3%
Agenda de la ciudad	INDUSTRIA	34,8	11,0%
Museos	CONSTRUCCIÓN	13,6	4,3%
Fiestas	SERVICIOS	263,6	83,4%
Parques urbanos			
Playas			

FUENTE: WEB AYUNTAMIENTO DE VALENCIA.

5. Información para los ciudadanos: Residentes

30. Existe un servicio de noticias de actualidad del municipio








Si. Tienen un departamento de noticias divido por temas donde puedes buscar de un tema en concreto.

The screenshot shows the Valencia City Council website's news section. At the top, there is a navigation bar with tabs for 'AYUNTAMIENTO', 'TRÁMITES Y GESTIONES', 'WEBS MUNICIPALES', 'LA CIUDAD', and 'NOTICIAS'. The main header features the 'Valencia' logo and a banner image of the city. Below the header, there is a sidebar on the left with 'Últimas Noticias' and a list of categories including 'Alcaldía', 'Ayuntamiento', 'Bienestar animal', 'Bienestar social', 'Cultura y fiestas populares', 'Economía y empleo', 'Educación y deporte', 'Hacienda', 'Igualdad y políticas inclusivas', 'Innovación', 'Juventud', 'Medio Ambiente', 'Movilidad', 'Personas mayores', 'Pueblos de València', 'Salud pública', 'Seguridad ciudadana', 'Transparencia y participación', and 'Urbanismo y Vivienda'. The main content area displays a large news article titled 'EL SERVICIO DE PROTECCIÓN DE PLAYAS SE AMPLIA HASTA LA MADRUGADA DESDE EL 15 DE JUNIO.' with an accompanying image of lifeguards. Below this, there are smaller news snippets such as 'Con huerto escolar', 'Patrimonio festivo', 'Incidente de ejecución', 'Durante siete años', 'Creación de ocupación', and '15.000 euros por proyecto'. On the right side, there is a search bar for news and a calendar for May 2018.

FUENTE: WEB AYUNTAMIENTO DE VALENCIA.

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

Si. En el apartado de agenda de la ciudad disponemos de las distintas actividades municipales.

Situación geográfica	Martes 29 de Mayo de 2018
Población y actividad	Situación geográfica <input type="text" value="les"/>
Historia	
Agenda de la ciudad	
Museos	 AGENDA INFANTIL ESPACIO INESTABLE Huellas Inicio: 27/05/2018 - Finalización: 01/06/2018
Fiestas	 AGENDA INFANTIL MUSEO DE LAS CIENCIAS "PRÍNCIPE FELIPE" Espai dels xiquets Inicio: 07/01/2017 - Finalización: -
Parques urbanos	 AGENDA INFANTIL MUSEO DE LAS CIENCIAS "PRÍNCIPE FELIPE" Cadete del Espacio Inicio: 07/01/2017 - Finalización: -
Playas	 CINE LA FILMOTECA DEL IVAC - UNITAT D'AUDIOVISUAL I DE CINEMATOGRAFIA DE CULTURARTS GENERALITAT Programación de La Filmoteca del IVAC Inicio: 30/04/2018 - Finalización: 30/05/2018
Postales	 CINE MUVIM - MUSEO VALENCIANO DE LA ILUSTRACIÓN Y LA MODERNIDAD Ciclo de cine: Cómic y cine. Del tebeo a la pantalla. Inicio: 24/04/2018 - Finalización: 05/06/2018
Ciudades hermanadas con València	 CINE COLEGIO MAYOR RECTOR PESET Ciclo cine: Amores lésbicos olvidados. Inicio: 08/05/2018 - Finalización: 29/05/2018
INFOCIUDAD	 CURSOS JARDÍN BOTÁNICO Cuidados, floración, multiplicación y técnicas de cultivo Inicio: 23/05/2018 - Finalización: 11/06/2018
Equipamientos, instalaciones y servicios de la ciudad	 CURSOS UNIVERSIDAD POPULAR - MALVARROSA Circular en bici con seguridad Inicio: 21/05/2018 - Finalización: 30/05/2018
 AJUNTAMENT DE VALÈNCIA Pl. de l'Ajuntament, 1 46002 València Tel.: 96 3525478	

FUENTE: WEB AYUNTAMIENTO DE VALENCIA.

32. Existe un Servicio u Oficina de Atención al ciudadano

Si. Existen varios canales de atención ciudadana: por la web, por la sede electrónica, atención presencial, atención telefónica y por aplicaciones móviles.

Canales de Atención Ciudadana

El Ayuntamiento de Valencia dispone de diferentes canales de comunicación a través de los cuales la ciudadanía puede obtener información municipal, realizar trámites administrativos, realizar consultas o comunicar incidencias o sugerencias.

Página web

➤ www.valencia.es

Para todos aquellos que deben realizar gestiones administrativas con el Ayuntamiento de Valencia, o precisen información sobre la ciudad, la web municipal es la más completa fuente de datos. En valencia.es, puede obtener información sobre los servicios municipales, obtener documentos, o acceder a servicios como el callejero, el estado del tráfico, la agenda de la ciudad, etc.

Sede electrónica

➤ www.sede.valencia.es

Obtención de información sobre todos los trámites administrativos municipales, descarga de impresos, consulta de ordenanzas y normativa, acceso al Tablón de Edictos, acceso a quejas, reclamaciones y denuncias, así como realización de un amplio abanico de gestiones municipales con firma digital, en un entorno seguro.

Atención presencial

- Oficina de Atención Ciudadana de Tabacalera
- Oficina de Información y Registro C/ Sangre s/n
- Oficina del Padrón Municipal
- Oficinas de Gestión Tributaria Integral
- Juntas Municipales
- Alcaldías de Barrio
- Otras Oficinas especializadas

Atención telefónica

• Teléfono 010

Información general sobre el Ayuntamiento, y sus trámites y servicios
Horario: Lunes a viernes de 8:30 a 15:30 horas

Todas las llamadas realizadas al número 010 tienen la calificación y la tarifa de llamada urbana. Las consultas desde fuera de Valencia se pueden realizar a través del teléfono: 963.100.010.

• Teléfono de información y atención tributaria 96 389 50 79

Información y realización de gestiones tributarias
Horario: Lunes a viernes de 08:30 a 14:00 horas

Aplicaciones móviles

➤ **Aplicaciones móviles**

El Ayuntamiento de Valencia dispone de varias aplicaciones para dispositivos móviles, tanto sectoriales (transporte, cultura, turismo,...) como de información municipal general.

FUENTE: WEB AYUNTAMIENTO DE VALENCIA.

33. Existe algún directorio con información sobre los servicios de urgencias del municipio (farmacias de guardia, urgencias medicas, bomberos, policía municipal, emergencias, etc.)

Si. Existe el 092 es un teléfono de emergencia donde te informan de todo lo que necesites.

Búsquedas	INFOCIUDAD
Comunicaciones	SERVICIO DE ATENCIÓN A URGENCIAS SOCIALES Y COLABORACIÓN EN EMERGENCIAS
Consumo	<ul style="list-style-type: none">• VALENCIA• Teléfono: 092• url: http://www.valencia.es/bienestarsocial
Cultura	AVISO: El contacto siempre debe hacerse a través del teléfono 092
Deportes	Servicios/Actividades:
Directorio	<ul style="list-style-type: none">• Valorar su situación y atender de forma inmediata a las personas afectadas por una situación de urgencia social• Orientar sobre los recursos existentes y dar respuestas eficientes, adecuadas e inmediatas a las personas en función de sus necesidades y situaciones específicas.• Derivar a los recursos adecuados y/o disponibles realizando el acompañamiento a los mismos en aquellas situaciones que lo requieran.• Dar apoyo a los Servicios Públicos en la actuación con las personas afectadas por una situación de urgencia o emergencia social• Realizar y desarrollar las actuaciones específicas señaladas por la coordinación en colaboración con los diferentes Servicios Públicos de la Red de atención a los ciudadanos del municipio de Valencia, en situaciones de emergencia social
Educación	Observaciones:
Juventud	
Medio Ambiente	
Sanidad	
Seguridad	
Servicios Sociales	
Teléfonos	
Trabajo	
Transportes	
Turismo	
Urbanismo	

FUENTE: WEB AYUNTAMIENTO DE VALENCIA.

34. Existe un directorio cultural (bibliotecas, museos, centros culturales, teatros, archivos, etc.)

Si.

INFOCIUDAD

TEATRO RIALTO

- AYUNTAMIENTO, 17
- 46002 VALENCIA
- Teléfono: 96.353.93.00 (Centralita) Fax: 96.353.92.90
- email: teatres@gva.es
- url: <http://teatres.gva.es>

TELÉFONOS:

- **TAQUILLAS:** 96.353.92.99
- **VENTA DE ENTRADAS:**

- **SERVIENTRADA:** 96.399.55.77 - 902.115.577

- **EL CORTE INGLÉS:** 902.40.02.22

HORARIOS: (Posibles variaciones según función)

- Lunes cerrado
- Martes, miércoles y domingos a las 19:00 horas
- ESTRENOS a las 21:00 horas

DESCUENTOS:

- **DESCUENTOS:** 25% Carnet Jove, jubilados y universitarios todos los días.
- **GRUPOS:** Días concertados descuento del 50%. (Contacto Silvia Clavel Tel. 96.353.92.35)
- **ABONO:** Disponible días de estreno que proporcionan un descuento del 40%.

CAPACIDAD: 394 Butacas.

CULTURA

- ▶ ARCHIVOS
- ▶ ASOCIACIONES E INSTITUCIONES CULTURALES
- ▶ BIBLIOTECAS
- ▶ CENTROS CULTURALES
- ▶ GALERÍAS DE ARTE
- ▶ INSTITUTOS EXTRANJEROS
- ▶ MONUMENTOS
- ▶ MUSEOS
- ▶ MUSEOS Y MONUMENTOS MUNICIPALES DE PATRIMONIO HISTÓRICO
- ▶ REALES ACADEMIAS
- ▶ SALAS DE EXPOSICIONES Y CONGRESOS
- ▶ SALAS DE MÚSICA
- ▶ TEATROS

FUENTE: WEB AYUNTAMIENTO DE VALENCIA.

35. Directorio de Centros Educativos

Si. La oficina de Municipal de Escolarización es la que se encarga de asignar las plazas. Y también dan un servicio de información durante todo el año.

INFOCIUDAD

EDUCACIÓN: ESCOLARIZACIÓN

- AMADEO DE SABOYA, 11 -13
- 46010 VALENCIA
- Teléfono: 96.208.21.33 - 96.208.21.08 - 96.208.42.76 - 96.352.54.78 Fax: 96.353.99.32
- email: secescolar@valencia.es
- url: <http://www.valencia.es/educacion>

El Ayuntamiento, a través de la Oficina Municipal de Escolarización, se encarga de asignar plazas escolares vacantes en las enseñanzas del segundo ciclo de Educación Infantil, Educación Primaria y Educación Secundaria Obligatoria (E.S.O.) del presente curso escolar, al alumnado que por distintos motivos deba ser escolarizado con posterioridad a los periodos normales de admisión, establecidos en la Resolución de la Dirección Territorial de Educación, Investigación, Cultura y Deporte de Valencia. Esta Resolución determina el calendario de admisión del alumnado a seguir en cada curso en dichas enseñanzas en los centros públicos y los centros privados concertados. Acabado este proceso en los centros, la escolarización pasa a la citada Oficina Municipal a partir del 15 de julio en los niveles de Educación Primaria y del segundo ciclo de Educación Infantil, y a partir de octubre en Educación Secundaria Obligatoria, salvo excepciones si las hubiese.

También presta un servicio de información durante todo el año sobre los distintos aspectos del proceso de escolarización en la ciudad de Valencia: normativa, centros docentes, plazos de admisión del alumnado, y derivación a los organismos y entidades educativas que corresponda en cada caso cuando la competencia no sea del Ayuntamiento.

HORARIO: de lunes a viernes de 8:30 a 13:30 horas, excepto festivos

FUENTE: WEB AYUNTAMIENTO DE VALENCIA.

36. Directorio de Centros Sanitarios

Si. La página web del Ayuntamiento de Valencia nos da toda la información sobre sanidad, desde los centros que disponemos, horarios y urgencias hospitalarias.

SANIDAD

- ▶ ASOCIACIONES Y FUNDACIONES DE SANIDAD
- ▶ ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL CIUDADANO
- ▶ ATENCIÓN MÉDICA ESPECIALIZADA
- ▶ ATENCIÓN PRIMARIA
- ▶ SANIDAD VETERINARIA
- ▶ SERVICIOS FUNERARIOS
- ▶ SOCIEDADES DE SEGUROS MÉDICOS
- ▶ URGENCIAS EXTRAHOSPITALARIAS

8 documentos encontrados

FUENTE: WEB AYUNTAMIENTO DE VALENCIA.

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

Si. La página web de Ayuntamiento de Valencia nos presta información sobre los transportes en general. Pero no de los horarios ni de las paradas que tenemos mas cerca para eso están las Apps para cada tipo de transporte que nos dice los horarios con exactitud (metro valencia, Emt, etc.) Un fallo es que no te informa de ellas la web del Ayuntamiento de Valencia. Tampoco te deriva este aparatado a Appvalencia que esta desarrollada por el propio Ayuntamiento, y que te dice las paradas mas cercanas a ti, taxis, valenbici, bus, metro, etc.

TRANSPORTES

- ▶ ASOCIACIONES Y FUNDACIONES DE TRANSPORTES
- ▶ TRANSPORTES

0 documentos asociados

FUENTE: WEB AYUNTAMIENTO DE VALENCIA.

38. Callejero de la localidad

Si. En la página de inicio a la derecha tenemos esta opción para visitar el callejero.

CALLEJERO

MOVILIDAD

ESCRIBA UN TEXTO

Búsqueda avanzada

FUENTE: WEB AYUNTAMIENTO DE VALENCIA.

39. Directorio de asociaciones vecinales, culturales, deportivas, educativas, etc.

Si.

INFOCIUDAD

FEDERACIÓN DE ASOCIACIONES DE VECINOS DE VALENCIA

- ENGUERA, S/N (Chalet Parque del Oeste)
- 46018 VALENCIA
- Teléfono: 96.384.01.28 Fax: 96.384.01.28
- email: federacion@vecinosdevalencia.es
- url: <http://www.vecinosdevalencia.es>

HORARIO:

De lunes a jueves de 9:00 a
Viernes de 9:00 a 14:00 hor

Enlace a FEDERACIÓN DE ASOCIACIONES DE
VECINOS DE VALENCIA (abre en nueva
ventana)

CULTURA

- ▶ ARCHIVOS
- ▶ ASOCIACIONES E INSTITUCIONES CULTURALES
- ▶ BIBLIOTECAS
- ▶ CENTROS CULTURALES
- ▶ GALERÍAS DE ARTE
- ▶ INSTITUTOS EXTRANJEROS
- ▶ MONUMENTOS
- ▶ MUSEOS
- ▶ MUSEOS Y MONUMENTOS MUNICIPALES DE PATRIMONIO HISTÓRICO
- ▶ REALES ACADEMIAS
- ▶ SALAS DE EXPOSICIONES Y CONGRESOS
- ▶ SALAS DE MÚSICA
- ▶ TEATROS

12 documentos encontrados

DEPORTES

- ▶ ASOCIACIONES Y CLUBS DEPORTIVOS
- ▶ FEDERACIONES DEPORTIVAS
- ▶ INSTALACIONES DEPORTIVAS

EDUCACIÓN

- ▶ ACADEMIAS
- ▶ ASOCIACIONES Y FUNDACIONES DE EDUCACIÓN
- ▶ CENTROS DE BACHILLERATO
- ▶ CENTROS DE CICLOS FORMATIVOS DE FP
- ▶ CENTROS DE EDUCACIÓN DE ADULTOS
- ▶ CENTROS DE EDUCACIÓN ESPECIAL
- ▶ CENTROS DE EDUCACIÓN INFANTIL / PREESCOLAR
- ▶ CENTROS DE EDUCACIÓN MUSICAL
- ▶ CENTROS DE EDUCACIÓN PRIMARIA
- ▶ CENTROS DE EDUCACIÓN SECUNDARIA OBLIGATORIA
- ▶ CENTROS DE ENSEÑANZA DE IDIOMAS
- ▶ CENTROS DE ENSEÑANZA UNIVERSITARIA
- ▶ CENTROS DE ENSEÑANZAS ARTÍSTICAS
- ▶ CHEQUE ESCOLAR
- ▶ COLEGIOS MAYORES
- ▶ ENSEÑANZA UNIVERSITARIA PARA ADULTOS
- ▶ ESCUELAS ESPECIALIZADAS
- ▶ LUDOTECAS
- ▶ OFICINA MUNICIPAL DE ESCOLARIZACIÓN
- ▶ PROGRAMAS DE CUALIFICACIÓN PROFESIONAL INICIAL
- ▶ RESIDENCIAS UNIVERSITARIAS
- ▶ UNIVERSIDAD POPULAR

FUENTE: WEB AYUNTAMIENTO DE VALENCIA.

40. Posibilidad de conseguir de forma gratuita una cuenta de correo electrónico

Si.

Correo ciudadano

Usuario: @valenciamail.net

Contraseña:

acceder

FUENTE: WEB AYUNTAMIENTO DE VALENCIA.

6. Información turística y de ocio: no residentes

41. Información sobre como llegar al municipio

No. Te dice la situación geográfica, es decir, donde esta situada sólo en la comunidad europea. Pero no información específica de cómo poder llegar al municipio desde cualquier punto.

42. Directorio sobre restaurantes, bares, lugares de ocio, etc.

Si. Pero en departamento de "La ciudad" dándole no te sale la opción de turismo, tienes que filtrarlo para que te salga. Ahí es donde tienes la lista de bares, restaurantes y lugares de ocio de el municipio del Valencia.

TURISMO Y FIESTAS \ TURISMO

- ▶ AGENCIAS DE VIAJE
- ▶ ALOJAMIENTOS
- ▶ CENTROS DE OCIO
- ▶ CUERPO CONSULAR DE VALENCIA
- ▶ CUERPO DIPLOMÁTICO EN ESPAÑA
- ▶ OFICINAS DE INFORMACIÓN
- ▶ RESTAURANTES
- ▶ SALAS DE CONGRESOS
- ▶ TARJETA TURÍSTICA
- ▶ VISITAS TURÍSTICAS

FUENTE: WEB AYUNTAMIENTO DE VALENCIA.

43. Directorio de alojamientos localidad (hoteles, hostales, etc.)

Si. La misma explicación que el apartado anterior. Hay que filtrar turismo para poder localizar este directorio en la página web del Ayuntamiento de Valencia.

44. Información sobre la Oficina de Turismo de la localidad

Si. Lo mismo que en la anteriores, hay que filtrar turismo para poder encontrar este apartado.

TURISMO Y FIESTAS \ TURISMO\OFICINAS DE INFORMACIÓN

RED TOURIST INFO EN LA COMUNIDAD VALENCIANA

TOURIST INFO ALICANTE

TOURIST INFO CASTELLÓN

TOURIST INFO FERIA VALENCIA

TOURIST INFO VALENCIA - AEROPUERTO

TOURIST INFO VALENCIA - ESTACIÓN JOAQUÍM SOROLLA

TOURIST INFO VALENCIA - MARINA REAL JUAN CARLOS I

TOURIST INFO VALENCIA - PAZ

TOURIST INFO VALENCIA - PLAYA

TOURIST INFO VALENCIA - PLAZA DEL AYUNTAMIENTO

TURISMO VALENCIA CONVENTION BUREAU

FUENTE: WEB AYUNTAMIENTO DE VALENCIA.

45. Información sobre fiestas y tradiciones de la localidad

Si.

FIESTAS



Fiestas

Ciudad amante de las fiestas y celebraciones en grupo, como buena mediterránea, Valencia conserva tradiciones, costumbres y fiestas milenarias integradas perfectamente con el presente. Esta urbe es famosa, desde los siglos XV y XVI, por la pluralidad y la popularidad de unos eventos festivos que se suceden a lo largo del año.

El carácter extrovertido, alegre y bullicioso de los valencianos se manifiesta en fiestas, religiosas y profanas, que se celebran mayoritariamente en la calle y en las que se mezclan rito, ingenio, pólvora, música y fuego. Dentro del extenso calendario festivo de la ciudad destacan las Fallas, la Semana Santa Marinera, la Virgen de los Desamparados, el Corpus Christi, la Feria de Julio y el 9 d'Octubre

Las cálidas temperaturas, la riqueza de la gastronomía y la espectacularidad de los festejos hacen que el ciudadano o visitante viva plenamente la eclosión social que se produce en todas y cada una de las festividades de Valencia.

FUENTE: WEB AYUNTAMIENTO DE VALENCIA.

46. Incluye algún tipo de guía, con los principales lugares de interés del municipio

No. Hay un apartado que se llama visitas turísticas que te clasifica según monumentos, museos, parques y jardines y transportes turísticos toda la información relativa a lo que se puede visitar.

47. Gastronomía y Productos típicos

No.

7. Información sobre empresas:

48. Existe un directorio empresarial y/o comercial

No.

49. Información sobre 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. Arriba pone buzón ciudadanía ahí podemos realizar una sugerencia o queja al Ayuntamiento de Valencia.

The screenshot shows the website interface for the Ayuntamiento de Valencia. At the top, there are navigation links for 'Correo ciudadano', 'Valenciano', and 'Buzón ciudadanía'. Below this, there are tabs for 'ACTIVIDADES Y GESTIONES', 'WEBS MUNICIPALES', 'LA CIUDAD', and 'NUESTRAS SERVICIOS'. The main content area is titled 'Consultas y sugerencias' and is divided into two columns. The left column is for 'Consultas y solicitudes de información' and the right column is for 'Sugerencias'. Below these columns, there are sections for 'Incidencias en vía pública' and 'Reclamaciones'. The 'Incidencias en vía pública' section includes a link to 'Comunicar una incidencia' and a link to 'Consultar una incidencia'. The 'Reclamaciones' section includes a link to 'Ver información completa del trámite'. At the bottom, there is a note about using 'Certificado Digital' or 'DNI-e' for online access.

FUENTE: WEB AYUNTAMIENTO DE VALENCIA.

52.Respondió a la pregunta realizada.

No.

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

No.

54.Existe la posibilidad de pedir cita previa al Alcalde y/o resto de miembros de la corporación municipal

No. Existe en el apartado de Infocidad un teléfono y un e-mail para ponerte en contacto con la Alcaldía del Ayuntamiento de Valencia.

INFOCIUDAD

ALCALDÍA

- AYUNTAMIENTO, 1
- 46002 VALENCIA
- Teléfono: 96.351.69.94 - 96 208 50 12 / 13 / 14
- email: alcaldia@valencia.es
- url: <http://www.valencia.es>

ALCALDE: Excmo. Sr. Joan Ribó Canut

FUENTE: WEB AYUNTAMIENTO DE VALENCIA.

9. Gestión on-line: Servicios Públicos electrónicos (e-Administración)

55. Trámites sobre impuestos municipales: IBI

Si. En Trámites y Gestiones, tributos municipales, información sobre tributos te dirige a la sede electrónica de Valencia y ah te da toda la información sobre el IBI.

Impuesto sobre Bienes Inmuebles

- [IBI - Bonificación por empresa constructora, en el Impuesto sobre Bienes Inmuebles](#)
- [IBI - Bonificación por familia numerosa, en el Impuesto sobre Bienes Inmuebles](#)
- [IBI - Bonificación por sistemas de aprovechamiento de la energía solar, en el Impuesto sobre Bienes Inmuebles](#)
- [IBI - Bonificación por viviendas de protección oficial \(VPO\) y equiparadas, en el Impuesto sobre Bienes Inmuebles](#)
- [IBI - Exención de los bienes inmuebles de entidades sin fines lucrativos, en el Impuesto sobre Bienes Inmuebles](#)
- [IBI - Exención de los bienes inmuebles de la Iglesia Católica, Ordenes y Congregaciones religiosas acogidas al Acuerdo con la Santa Sede, en el Impuesto sobre Bienes Inmuebles](#)
- [IBI - Exención de los bienes inmuebles destinados a enseñanza de centros educativos concertados, en el Impuesto sobre Bienes Inmuebles](#)
- [IBI - Exención de los bienes inmuebles destinados a la representación diplomática o consular de los Gobiernos Extranjeros o por convenios internacionales, en el Impuesto sobre Bienes Inmuebles](#)
- [IBI-Exención de los bienes inmuebles de la FEREDE e Iglesias pertenecientes a la misma, la FCI y Comunidades vinculadas, Comisión Islámica de España, Federaciones Islámicas integradas en dicha Comisión y Comunidades vinculadas](#)
- [IBI-Exención de los bienes Inmuebles situados en sitios o conjuntos históricos que cuenten con antigüedad igual o superior a cincuenta años y se hallen catalogados como de protección integral](#)

FUENTE: SEDE ELECTRONICA.

56.Trámites sobre impuestos municipales: vehículos (IVTM)

Si. En Tramites y Gestiones, tributos municipales, autoliquidación de impuestos se puede descargar el ciudadano el Gestor de Autoliquidaciones donde podemos autoliquidarnos este impuesto.

Formularios de autoliquidación

Impuesto de Construcciones y Obras (ICIO) y Tasa por prestación de Servicios relativos a Actuaciones Urbanísticas			Instrucciones Conceptos básicos
* Obras de Reforma en Viviendas	Autoliquidar		
* Obras en locales no destinados a Vivienda	Autoliquidar		
* Obra Nueva y Rehabilitación Integral	Autoliquidar		
* Otras Obras: Derribos, Obras de urbanización, etc.	Autoliquidar		
* Otras Tasas Urbanísticas	Autoliquidar		
Tasa de ocupación de vía pública por elementos auxiliares de obra (contenedores, casetas y vallas y andamios)	Autoliquidar		
Impuesto sobre el incremento de valor de los terrenos de naturaleza urbana (plusvalía)			Estimación de la cuota
Impuesto sobre vehículos de tracción mecánica -Altas-	Autoliquidar	Ayuda	
Tasa por servicio de bodas	Autoliquidar		
Tasa por prestación de Servicios Sanitarios	Autoliquidar	Ayuda	
Tasa por expedición de documentos administrativos	Autoliquidar		
Tasa 1'5% empresas explotadoras de servicios	Autoliquidar		

FUENTE: WEB AYUNTAMIENTO DE VALENCIA.

57.Trámites sobre otros impuestos y tasas municipales

Si. Se encuentra en el mismo apartado que hemos explicado anteriormente.

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

No.

59.Trámites para la obtención de licencias de obras

Si. En Webs Municipales, Urbanismo y vivienda nos podemos descargar los impresos correspondientes.



Declaración Responsable de obras tipo I (Pdf 88,2k)
Comunicación Ambiental previa con obras sujetas a Declaración Responsable Tipo I para ejercer actividad (Pdf 100,2k)
Comunicación Ambiental previa con obras sujetas a Licencia Tipo I para ejercer actividad (Pdf 101,3k)
Solicitud de licencia de obras tipo II (Pdf 115,6k)
Comunicación previa de obras (Pdf 116,4k)
Acta de replanteo y de inicio de obra (Pdf 65,7k)
Solicitud de documentación del archivo de urbanismo (Pdf 101,3k)
Solicitud de Licencia de obras de reforma para la implantación o modificación de actividad sujeta a Comunicación Ambiental previa (Pdf 144,6k)
Solicitud de información urbanística, excepto centro histórico (Pdf 1097,4k)
Solicitud de Licencia de nueva planta o ampliación para la implantación o modificación de actividad sujeta a Comunicación Ambiental previa (Pdf 149,2k)
Declaración Responsable de obras Tipo I para la implantación o modificación de actividad sujeta a comunicación ambiental (Pdf 103,3k)
Solicitud de licencia para obra menor de instalación de elementos y equipos de telecomunicaciones (Pdf 93,8k)
Solicitud de inicio de evaluación ambiental y territorial estratégica, para la aprobación de instrumentos de planeamiento, excepto centro histórico (Pdf 1124,5k)
Declaración responsable de renovación de licencia ocupación de vivienda y autorización (Pdf 160,5k)
Solicitud de Licencia de obras de nueva planta o ampliación (Pdf 131,3k)
Solicitud de Inscripción en el Registro de demandantes de alquiler social (Pdf 596k)
Solicitud de Licencia de intervención para obras en edificios protegidos para la implantación o modificación de actividad sujeta a Comunicación Ambiental previa (Pdf 129,5k)
Solicitud de Licencia de obras de reforma Tipo I (Reposición o sustitución de elementos estructurales) (Pdf 126,5k)
Solicitud de Licencia de intervención en edificio catalogado (Pdf 135,2k)
Solicitud de licencia para obra mayor de instalación de elementos y equipos de telecomunicaciones (Pdf 102,7k)

FUENTE: WEB AYUNTAMIENTO DE VALENCIA.

60.Trámites para la obtención de licencias de apertura de establecimientos

Si. En Trámites y Gestiones, descarga de impresos los ciudadanos pueden obtener los impresos de las licencias.

Resultado de la búsqueda

Solicitud de licencia para la apertura de zanjas y catas en la vía pública

Declaración Responsable de Apertura para actividad Calificada sujeta a Normativa de Comercio

Solicitud venta no sedentaria de buñuelos en fallas por establecimientos de hostelería

Declaración Responsable Ambiental para la Apertura de actividad sujeta a Normativa Ambiental/De Comercio

Solicitud de Licencia de Intervención para actividad sujeta a normativa de Espectáculos Públicos, Actividades Recreativas y Establecimientos Públicos

Declaración Responsable de Apertura de actividad sujeta a normativa de Espectáculos Públicos, Actividades Recreativas y Establecimientos Públicos

Solicitud de Licencia de obras de Nueva Planta para actividad sujeta a normativa de Espectáculos Públicos, Actividades Recreativas y Establecimientos Públicos

Solicitud de Licencia de obras de Reforma para Actividad sujeta a normativa de Espectáculos Públicos, Actividades Recreativas y Establecimientos Públicos

Se encontraron 8 documentos.

FUENTE: WEB AYUNTAMIENTO DE VALENCIA.

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

**Si. En el Perfil de Contratante los ciudadanos encuentran los concursos
y licitaciones publicadas por el Ayuntamiento.**

Procedimientos convocados a partir de 1 de enero de 2018

▾ Plataforma de Contratación del Sector Público

▶ Contrato privado

▶ ESTRATEGIAS DE DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE E INTEGRADO -
SERVICIOS

▶ Gestión de Servicios

▶ Licitaciones No Sujetas a la Ley de Contratos

▶ Obras

▶ Servicios

▶ Suministros

FUENTE: WEB AYUNTAMIENTO DE VALENCIA.

62.Trámites de empadronamiento (altas, bajas, cambio de domicilio)

Si. En Trámites y Gestiones , cita previa podemos realizar estos trámites.

Solicitud de cita previa

Desde esta página deberá solicitar cita previa para la realización de diversos trámites del Ayuntamiento de Valencia.

Con el sistema de cita previa tendrá preferencia para ser atendido y evitará realizar colas. Es necesario solicitar cita previa para los trámites de Altas, Cambios de domicilio y Renovaciones / Confirmaciones en el padrón municipal.

Cumplimente el formulario correspondiente al tipo de trámite que desea realizar con sus datos personales, seleccione la fecha y la hora que mejor se adapta a sus necesidades de entre las disponibles e imprima si lo desea el recordatorio que el sistema le proporcionará.

En el día y hora señalado deberá presentarse en la oficina indicada y confirmar la cita en la pantalla táctil que encontrará en la entrada, mediante la introducción de su NIF/NIE. Se le proporcionará un ticket para ser llamado desde un puesto de atención.

▾ Cita previa para trámites de Padrón de habitantes en C/ Periodista Azzati y en OAC Tabacalera

- Altas por inmigración en el Padrón Municipal
- Altas por nacimiento en el Padrón Municipal
- Altas por omisión en el Padrón Municipal
- Comunicación de cambios de domicilio (traslados) al Padrón Municipal
- Renovaciones y confirmaciones de extranjeros

▾ Cita previa para trámites en las Juntas Municipales:

- Padrón de Habitantes
- Registro especializado, Obras, Contenedores y Actividades inocuas
- Bono Oro y Bono EMT ambTU

▾ Cita previa para trámites de Gestión Tributaria Integral

FUENTE: WEB AYUNTAMIENTO DE VALENCIA.

63.Trámites para la expedición de certificado de empadronamiento, etc.

Si. En Trámites y Gestiones, Solicitud de documentos, Certificado de Padrón los ciudadanos tiene que rellenar un formulario para que le envíen el certificado de empadronamiento.

Empadronamiento

Si Ud. está empadronado en la ciudad de Valencia y precisa un certificado de empadronamiento, rellene todos los campos de este formulario y pulse 'enviar'.

Si por el contrario lo que usted desea es empadronarse en la ciudad de Valencia o comunicar un cambio de domicilio, deberá dirigirse a cualquier Junta Municipal o a las Oficinas del Padrón, al objeto de realizar este trámite.

Con objeto de solucionar posibles incidencias de su solicitud es muy importante que nos facilite un **teléfono de contacto, preferiblemente móvil**.

Sea cual sea la forma de envío elegida, antes de proceder al envío del certificado se deben realizar una serie de comprobaciones previas para la verificación de los datos suministrados, y por tanto, el certificado no se obtiene en el momento. Si quiere obtener un certificado instantáneamente deberá hacerlo a través de la Sede Electrónica y un certificado digital.

IMPORTANTE: Si va a solicitar un certificado de empadronamiento para un menor de edad, no deberá indicar los datos del menor, sino únicamente los datos de padre o madre con quien conviva (DNI, fecha nacimiento y dirección).

Datos del solicitante

1er Apellido: (*)

2º Apellido:

Nombre: (*)

Fecha de nacimiento: (*) (Formato dd/mm/aaaa)

NIF/NIE/Pasaporte: (*) (Poner letra final)

Domicilio: (*)

Nº: (*) Bis: Esc: Planta:

Pta: Código Postal:

Población: Valencia Provincia: Valencia

Teléfono: (*)

Motivo de la solicitud: Seleccione una opción

FUENTE: WEB AYUNTAMIENTO DE VALENCIA.

64.Dispone el ayuntamiento de un sistema de seguimiento de expedientes en su web

Si. Tenemos un apartado de búsqueda de expedientes en el cual se puede consultar tus expedientes.

Búsqueda de Expedientes

Introduzca los criterios por los que desea buscar expedientes:

Num. Expediente:

Palabras del título:

FUENTE: WEB AYUNTAMIENTO DE VALENCIA.

65.Existe información sobre las ayudas y subvenciones municipales para las nuevas empresas que se creen en el municipio (o para las ya existentes)

Si. Hay un apartado de subvenciones donde publican todas las subvenciones del Ayuntamiento de Valencia.

Subvenciones

Ayudas a proyectos de educación y fomento de la cultura de la transparencia y el gobierno abierto 2018
La Dipu te beca. Becas de formación 2018
Ayudas Municipales València Activa CONSOLIDART 2018
Convocatoria de Ayudas Plan de Subvenciones de Promoción de la Salud y Consumo Responsable 2018 en la ciudad de València
Concurso de pintura rápida Junta Municipal de Ciutat Vella 2018
Ayudas municipales al alquiler social 2018
Ayudas a residencias de creación artística
Ayudas a la producción escénica
Ayudas a proyectos de especial interés cultural
Ayudas a programación en espacios escénicos privados
Ayudas a Festivales y Circuitos
Subvenciones a la creación de nuevos comercios y a la consolidación de los existentes en la ciudad de València para 2018
Ayudas para sufragar gastos del comedor escolar para el curso 2018-2019
Convocatoria de Cooperación Internacional para el desarrollo 2018
Convocatoria de Educación para el Desarrollo y la Ciudadanía Global 2018
Subvenciones para la promoción del turismo de compras dirigidas a comercios del distrito de Ciutat Vella o del barrio del Pla del Remei.
II Certamen de Narrativa Beatriu Civera
Cheque escolar 2018-2019
Subvenciones a entidades ciudadanas para el desarrollo de proyectos de participación ciudadana dirigidas al fomento del asociacionismo. 2018
Bases de la convocatoria "Beca Velázquez 2018 - 2019"
III Edición de los Premios Innovación Social ciudad de València
Subvención para la contratación de agrupaciones musicales con motivo de las Fiestas falleras 2018.
XI Edición Premios València Emprende
Convocatoria del premio para estudios en el extranjero destinado a los alumnos del Conservatorio Municipal José Iturbi para la realización de estudios universitarios o superiores en el extranjero
Becas de formación Proyecto València Activa Jove Vlc 2017-2018.
Subvención para monumentos falleros mayor e infantil Fallas 2018

FUENTE: WEB AYUNTAMIENTO DE VALENCIA.

66. Certificado de estar al corriente de pago de los tributos municipales (o tener deudas pendientes con el ayuntamiento)

No. En el portal de Ayuntamiento de Valencia no pero en la sede electrónica si.

Certificats de situació tributària



Descripció

Acreditar per mitjà d'un certificat la circumstància sol·licitada per la persona interessada:

- D'estar exempta en el pagament de qualsevol tribut.
- De titularitat o de no posseir béns.
- D'estar al corrent en les obligacions tributàries.
- De quota antieconòmica o omissió en la matrícula de l'impost.

FUENTE: SEDE ELECTRONICA.

67. Es posible realizar denuncias a la policía municipal. Información sobre la policía.

Si. En el apartado de Infociedad tenemos la información de la central de la la policía local de valencia.

INFOCIUDAD	Utilidad
CENTRAL DE LA POLICÍA LOCAL DE VALENCIA <ul style="list-style-type: none">• CID, 37• 46018 VALÈNCIA• Teléfono: 96.208.50.92 Fax: 96.353.99.60• email: regidoresplv@valencia.es• url: http://www.policialocalvalencia.es	<ul style="list-style-type: none">• ve• im• em• vo• Ir e (m)
 <p>El edificio, popularmente conocido como el Cuartel de Aviación, fue inaugurado en 1999 y en él se encuentran ubicadas las oficinas de objetos perdidos, parque móvil, Academia de formación, gimnasio, sala de conferencias, museo, gabinete médico, asistencia accidentes, galería de tiro, sala CISE (Centro Integral de Seguridad y Emergencias Sala 092) y cafetería. Tiene una extensión de 9.000 metros cuadrados, dedicando 5.000 metros cuadrados a las instalaciones propias policiales. La Central se encuentra ubicada en la avenida del Cid, número 37.</p> <p>Semanalmente, se realizan visitas guiadas al edificio de colegios y asociaciones. Si Usted desea concertar una visita póngase en contacto con nosotros. Teléfono: 963.840.092 Extensión 5480</p> <p>Otras dependencias:</p>	
 <p>■ Museo</p>	
 <p>■ GENFOR (Centro de formación policial)</p>	

FUENTE: WEB AYUNTAMIENTO DE VALENCIA.

68. Reserva y pagos por el uso de instalaciones deportivas municipales

No.

69. Posibilidad de matricularse en cursos gestionados por el ayuntamiento

Si. En Webs Municipales los ciudadanos dispone de los cursos que publica el Ayuntamiento de Valencia y te informa de cómo hacer la matrícula y a donde te tienes que dirigir.

ACTIVIDADES Y CURSOS

Curso Académico 2017-2018

FORMACIÓN OFICIAL JARDINERO (2 AÑOS)

Los estudios de Oficial Jardinerero tienen una duración de 2 años académicos (2 cursos y 720 horas de formación), obteniéndose al finalizar la formación, el diploma acreditativo de Aprovechamiento de Oficial Jardinerero

CURSO 1º de OFICIAL JARDINERO, plazo de preinscripción, del **1 al 25 de septiembre de 2017**

Requisitos imprescindibles para acceder a estos estudios:

- Ser mayor de **16 años** (Presentación del DNI, NIE o Pasaporte en vigor)
- Estar en posesión del título de Graduado escolar o tener aprobado el 2º ciclo de la ESO o similar
- Contestar cuestionario de cultura general, nivel académico y vida profesional
- Realización de una entrevista personal

El cuestionario se realizará:

1º OFICIAL JARDINERO: 26 de septiembre de 2017 a las 9.00 horas. Las entrevistas personales se realizarán a partir de las 10.00 horas por orden alfabético, en horario de mañana, pudiéndose continuar el día 27 de Septiembre a partir de las 9.00 horas si fuese necesario. Se asignará un número a cada asistente para el turno de entrevistas.

Las listas de admitidos se harán públicas, el **28 de septiembre de 2017**. Las personas que hayan sido admitidas, podrán matricularse a partir de dicha fecha, los impresos se facilitarán en Secretaría.

El plazo de matrícula en el curso de 2º de Oficial Jardinerero se abrirá el **12 de septiembre de 2017..**

MATRICULACIÓN:

OAM PARQUES Y JARDINES S. Y ESCUELA MUNICIPAL DE JARDINERÍA Y PAISAJE

C / Antonio Suárez n º 7, 46021 Valencia

Horario: 9.00-14.00 horas, de lunes a viernes.

Para formalizar la matrícula, se aportarán los siguientes documentos:

- Fotocopia del título de los estudios realizados.
- Fotocopia del DNI, NIE o Pasaporte en vigor .
- 1 Foto tamaño carné.
- Resguardo del ingreso de la matrícula.

1º Curso de Oficial Jardinerero, precio de matrícula: 250 euros.

2º Curso de Oficial Jardinerero, precio de matrícula: 250 euros.

Las personas con titulaciones académicas afines a nuestros estudios, que son de **FORMACIÓN NO FORMAL**, si fuesen admitidas para realizar los cursos, al matricularse, podrán presentar Solicitud de Convalidaciones de sus estudios por los que se imparten en nuestros cursos; para ello deberán presentar fotocopias de los títulos y los programas académicos para que puedan ser estudiados y hacerse efectivas dichas convalidaciones. Cualquier presentación fuera del tiempo de

FUENTE: WEB AYUNTAMIENTO DE VALENCIA.

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

Si. En el porta del Ayuntamiento de Valencia tenemos la oferta de empleo público y la bolsa de trabajo.

Relación de Oposiciones del Ayuntamiento de Valencia

Agente Policía Local (Oferta 2016)

Agente Policía Local (Oferta 2017) **PLAZO ABIERTO**

Bombero/a

Inspector/a de la Policía Local

Intendente/a de la Policía Local

Intendente/a Principal de la Policía Local

Oficial/a de Bomberos/as

Oficial/a de la Policía Local

Sargento/a de Bomberos/as

Suboficial/a de Bomberos/as

Técnico Auxiliar de Servicios Sociales (08/12/2005)

Técnico/a Auditoría

Técnico/a de Gestión de Administración General

FUENTE: WEB AYUNTAMIENTO DE VALENCIA.

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

Si. Existe la Dipute Beca es una beca para ciudadanos jóvenes donde realizas prácticas en el Ayuntamiento.

La Dipu te beca. Becas de formación 2018

Becas de formación para jóvenes de la Diputación de València, modalidad "Estudiante" mediante un proceso de selección de las candidaturas presentadas para la concesión de un máximo de 75 becas.

➤ [Enlace al trámite en la Sede Electrónica](#)

Puede encontrar este documento en:

- INFORMACIÓN PÚBLICA \ EMPLEO

FUENTE: WEB AYUNTAMIENTO DE VALENCIA.

**72. Información sobre la biblioteca municipal. ¿Tiene web propia?
¿Existe un enlace? ¿Se puede consultar el catálogo?**

**Si tienen información sobre la red de las biblioteca de Valencia pero
paginas webs propias de las bibliotecas no.**

INFOCIUDAD

BIBLIOTECA PÚBLICA DE VALENCIA

- HOSPITAL, 13
- 46001 VALENCIA
- Teléfono: 96.256.41.30 Fax: 96.256.41.31
- email: bpv@gva.es
- url: <http://www.gva.es/bpv>



HORARIO BIBLIOTECA:

De lunes a viernes de 9.00 a 20.30, ininterrumpido.

OBSERVACIONES:

Contiene una sección con documentación sobre las instituciones y políticas de la Unión Europea.

▾ Mas información sobre accesibilidad

FUENTE: WEB AYUNTAMIENTO DE VALENCIA.

**73. Información sobre el ALA / WALA de la localidad (Aula de Libre
Acceso a Internet) Reserva On-Line**

No.

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

No.

4.2 ANÁLISIS DAFO

El análisis que hemos realizado anteriormente lo consideramos de mas importancia que el que vamos a realizar a continuación, el DAFO. Pero el DAFO es una herramienta de análisis que nos ayudará a ver claramente el objeto analizado, portal web del Ayuntamiento de Valencia, a un nivel interno y externo.

Vamos a realizar el análisis DAFO del Ayuntamiento de Valencia, analizando la e-Administración y su portal web que es el tema en que se centra este trabajo.

Matriz DAFO

ANÁLISIS INTERNO

Debilidades	Fortalezas
<ul style="list-style-type: none"> • La e-administración es el futuro, adaptación generacional, no todos los ciudadanos tienen conocimientos específicos para saber tramitar sus gestiones electrónicamente. • No esta adaptada en idiomas al turismo. Solo se puede traducir a la lengua cooficial. • No tiene muchos recursos multimedia. • Área infociedad no informa de los horarios de los transportes públicos ni de las apps que existen para consultarlo. • No tiene información específica de cómo llegar al 	<ul style="list-style-type: none"> • Uso de app elaboradas por el propio ayuntamiento. • Buena estructura del portal web. • Buenos sistemas de participación ciudadana. • Tiene una buena información sobre la provincia y como se organiza. • El portal web esta adaptado a personas discapacitadas. • Buena gestión de trámites vía electrónicamente. • Cumple con la ley de protección de datos. • Buen uso de la redes sociales.

<p>municipio desde cualquier punto.</p> <ul style="list-style-type: none"> • No tiene guía de restaurantes ni alojamientos. • No hay guía turística de los principales lugares que visitaríamos en Valencia. • La web no esta adaptada a versión móvil. • Diseño de web desfasado. 	
--	--

ELABORACION PROPIA. MATRIZ DAFO. ANALISIS INTERNO.

ANÁLISIS EXTERNO

Amenazas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> • Tramitaciones y gestiones derivadas a la Diputación de Valencia. • Poca participación con la empresas. • Falta de uso la nueva plataforma electrónica. 	<ul style="list-style-type: none"> • Conexión con otras entidades y administraciones. • Recursos tecnológicos asequibles. • Subvenciones para los ciudadanos • Conocimiento, cada vez mas, del uso de las TIC.

ELABORACION PROPIA. MATRIZ DAFO. ANALISIS EXTERNO.

CAPITULO 5. PROPUESTA DE MEJORA DEL
PORTAL WEB DEL AYUNTAMIENTO DE
VALENCIA.

5 CAPITULO. PROPUESTA DE MEJORA DEL PORTAL WEB.

Después de exponer la introducción, El marco teórico, el marco legal, el municipio de Valencia y sus servicios web y el análisis realizado del portal web vamos a realizar nuestra propuesta de mejora, con lo que se quiere conseguir que la web tenga mayor calidad, dinamismo, que se acerque mas a la ciudadanía y muchas mas para hacer del portal web del Ayuntamiento de Valencia una web más útil de lo que es tanto para ciudadanos, otras administración y para las empresas.

En este último capítulo lo dividiremos en dos puntos, en primer lugar, haremos una tabla agrupando los elementos positivos, los negativos y la estrategia de mejora que vamos a implantar, en segundo lugar, vamos a realizar un presupuesto del plan de mejora del portal web del Ayuntamiento de Valencia.

5.1 PROPUESTA DE MEJORA DE LA PÁGINA WEB DEL AYUNTAMIENTO DE VALENCIA.

A continuación, hemos realizado una tabla de contenido que nos ha ido surgiendo durante el trabajo y recoge los elementos positivos de la web, los elementos a mejorar y la estrategia que vamos a aplicar a la mejora:

Elementos positivos	Elementos a mejorar	Estrategia de mejora
<ul style="list-style-type: none"> • Uso de app elaboradas por el propio ayuntamiento. 	<ul style="list-style-type: none"> • La e-administración es el futuro, adaptación generacional, no todos los ciudadanos tienen conocimientos específicos para saber tramitar sus 	<ul style="list-style-type: none"> • Jornadas de información y uso para ciudadanos.

ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN EL AYUNTAMIENTO DE VALENCIA.

	gestiones electrónicamente.	
<ul style="list-style-type: none"> Buena estructura del portal web. 	<ul style="list-style-type: none"> No esta adaptada en idiomas al turismo. Solo se puede traducir a la lengua cooficial. 	<ul style="list-style-type: none"> Poner la opción en la página web para poder traducirla al inglés para fomentar el turismo.
<ul style="list-style-type: none"> Buenos sistemas de participación ciudadana. 	<ul style="list-style-type: none"> No tiene muchos recursos multimedia. 	<ul style="list-style-type: none"> Implantar recursos multimedia en la web.
<ul style="list-style-type: none"> Buenos sistemas de participación ciudadana. 	<ul style="list-style-type: none"> Área infocidad no informa de los horarios de los transportes públicos ni de las apps que existen para consultarlo. 	<ul style="list-style-type: none"> Poner enlaces que te deriven a las paginas oficiales o poder dar la opción a descargarte las aplicaciones oficiales.
<ul style="list-style-type: none"> Tiene una buena información sobre la provincia y como se organiza. 	<ul style="list-style-type: none"> No tiene información específica de cómo llegar al municipio desde cualquier punto. 	<ul style="list-style-type: none"> En el departamento de situación geográfica añadir mas información.
<ul style="list-style-type: none"> El portal web esta adaptado a personas discapacitadas. 	<ul style="list-style-type: none"> No tiene guía de restaurantes ni alojamientos. 	<ul style="list-style-type: none"> Crear un departamento para el turismo en el portal web.
<ul style="list-style-type: none"> Buena gestión de trámites vía electrónicamente. 	<ul style="list-style-type: none"> No hay guía turística de los principales 	<ul style="list-style-type: none"> Crear un departamento para el

	lugares que visitaríamos en Valencia.	turismo en el portal web.
<ul style="list-style-type: none"> Cumple con la ley de protección de datos. 	<ul style="list-style-type: none"> Poca participación con la empresas. 	<ul style="list-style-type: none"> Jornadas de información y uso para las empresas.
<ul style="list-style-type: none"> Buen uso de las redes sociales. 	<ul style="list-style-type: none"> No esta adaptada a versión móvil. 	
<ul style="list-style-type: none"> Conexión con otras entidades y administraciones. 		
<ul style="list-style-type: none"> Recursos tecnológicos asequibles. 		
<ul style="list-style-type: none"> Subvenciones para los ciudadanos. 		
<ul style="list-style-type: none"> Conocimiento, cada vez mas, del uso de las TIC. 		

ELABORACION PROPIA. TABLA DE ELEMENTOS POSITIVOS, NEGATIVOS Y ESTRATEGIAS DE MEJORA A PARTIR DEL ANALISIS POR INDICADORES.

5.2 PROYECTO DE PRESUPUESTO PARA LA MEJORA DEL PORTAL WEB.

Vamos a realizar una simulación del presupuesto que costaría realizar nuestra propuesta de mejora. Esta simulación va ser lo mas realista posible pero podemos haber cometido errores técnicos, económicos y procedimentales, puesto que no he podido obtener la ayuda del Ayuntamiento de Valencia porque no han contestado a mi e-mail y, además, el departamento que lleva la web no recibe visitas.

5.2.1 Justificación y decisión de la intervención.

Mejorar y evolucionar en el desarrollo de las TICs conlleva ahorrar tiempo, mejoría en la calidad y la transparencia. Por ello las Administraciones Públicas, las empresas y los ciudadanos han colaborado y se están intentado integrar (cada vez mas) en esta evolución de la sociedad de las TICs.

Es de vital importancia que las Administraciones, ciudadanos y empresas puedan relacionarse y es obvio después de toda la explicación que hemos hecho en nuestro trabajo que las TICs ayudan y mejoran a hacerlo.

El portal web del Ayuntamiento de Valencia tiene muy buenas plataformas electrónicas para poder realizar estas relaciones pero podemos realizar mejorías ya que hemos detectado debilidades que podríamos mejorar.

Como un 12% de los indicadores han obtenido respuestas negativas, vamos a optar por aplicar estrategias de mejora a las debilidades del portal web del Ayuntamiento de Valencia.

En base a este porcentaje entendemos que el Ayuntamiento de Valencia tiene un departamento especializado que puede realizar y aplicar esta propuesta de mejora y esperamos que sirvamos d ayuda para poder tener una web con mas calidad y mas enfocada al ciudadano y al turismo.

5.2.2 Alcance

5.2.2.1 Misión

La misión del proyecto es mejorar las relaciones electrónicas, orientar la web al turismo y mejorar los recursos multimedia de la web para una mayor calidad para los ciudadanos, empresas y Administraciones.

5.2.2.2 Objetivo general y específicos

Objetivo general:

Aumentar la calidad del portal web del Ayuntamiento de Valencia.

Objetivos específicos:

Los siguientes objetivos pretender conseguir una mayor calidad, transparencia, acercarse a la ciudadanía, eficacia y eficiencia de la web del Ayuntamiento de Valencia:

- Jornadas de formación para los ciudadanos de una vez al mes durante el 2018.
- Contratar un informático bilingüe para traducir la web en un mes.
- Contratar una persona especializada en recursos multimedia para hacer mas dinámica la web en un mes.

- Crear un departamento de turismo para web en 6 meses.
- Jornadas de información para las empresas 1 vez al año.
- Poner mas información en la web sobre las distintas aplicaciones relacionadas con servicios públicos en 1 mes.
- Añadir mas información en el departamento de situación geográfica para aumentar un 10% el turismo.
- Campañas anuales de visibilidad y marketing.

5.2.3 Asignación de tareas

Tareas	Responsables	Equipo humano
Análisis previo	- Alumno de Gestión y Administración Pública - Ayuntamiento de Valencia, Departamento de la sociedad de la información.	- 1 alumno de Gestión y Administración Pública - 1 funcionario del Ayuntamiento de Valencia
Encargo del proyecto de mejora	- Representante del Ayuntamiento de Valencia	- Alumna de Gestión y Administración Pública
Jornadas de información y uso para los ciudadanos	- Equipo Incenta	- 4 trabajadores de Incenta
Poner en la web la opción de traducir en inglés	- Equipo de Incenta	- 1 trabajador de Incenta - 1 traductor
Implantar recursos multimedia	- Equipo Incenta	- 1 trabador de Incenta
Poner enlaces que te deriven a las paginas oficiales o poder dar la opción a descargar las aplicaciones oficiales	- Equipo Incenta	- 1 trabajador de Incenta
Crear un departamento para el turismo en la web	- Equipo Incenta	- 1 trabajador de Incenta
Jornadas de información y uso para las empresas		- 4 trabajadores de Incenta
En el departamento de situación geográfica añadir mas información	- Equipo Incenta	- 1 trabajador de Incenta
Optimizar web para dispositivos móviles (responsive design)	- Equipo Incenta	- Equipo Incenta
Campañas anuales de visibilidad y markentig	Equipo Incenta	Departamento de contenidos de Incenta

El mantenimiento	- Equipo Incenta	- Equipo Incenta
-------------------------	------------------	------------------

TABLA 1. ASIGNACION DE TAREAS.

ELABORACION PROPIA.

5.2.4 Plazos

5.2.4.1 DURACIÓN ESTIMADA DE LAS TAREAS

Tareas	Esfuerzo
Análisis previo	Análisis de indicadores y análisis DAFO: 40 horas. Redacción del pliego de contratación: 30 horas.
Encargo del proyecto	Entrevista: 5 horas
Jornadas de información y uso para los ciudadanos	80 horas
Poner en la web la opción de traducir en inglés	10 horas
Implantar recursos multimedia	8 horas
Poner enlaces que te deriven a las paginas oficiales o poder dar la opción a descargarte las aplicaciones oficiales	1 hora
Crear un departamento para el turismo en la web	5 horas
Jornadas de información y uso para las empresas	80 horas
En el departamento de situación geográfica añadir mas información	5 horas
Campañas anuales de visibilidad y marketing	1 hora al día
Optimizar web para dispositivos móviles (responsive design)	30 horas
El mantenimiento

TABLA 2. DURACION ESTIMADA DE LAS TAREAS.

ELABORACION PROPIA

5.2.4.2 Tiempo del proyecto

Tareas	Duración	Comienzo	Fin
Tiempo total del proyecto	362 días	03/09/18	03/12/18
Análisis previo	4 días	03/09/18	05/09/18

**ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN
EL AYUNTAMIENTO DE VALENCIA.**

Encargo del proyecto de mejora	5 horas	06/09/18	06/09/18
Jornadas de información y uso para los ciudadanos	5 días	19/11/18	23/11/18
Poner en la web la opción de traducir en inglés	10 horas	10/09/18	12/09/18
Implantar recursos multimedia	8 horas	13/09/18	15/09/18
Poner enlaces que te deriven a las paginas oficiales o poder dar la opción a descargarte las aplicaciones oficiales	1 hora	17/09/18	17/09/18
Crear un departamento para el turismo en la web			
Jornadas de información y uso para las empresas	5 días	26/11/18	30/11/18
En el departamento de situación geográfica añadir mas información	5 horas	18/09/18	20/09/18
Campañas anuales de visibilidad y marketing	1 hora	1 día al mes durante 1 año	1 día al mes durante 1 año
Optimizar web para dispositivos móviles (responsive design)	30	24/09/18	05/10/18
El mantenimiento	362 días	03/09/18	03/09/19

TABLA 3. TIEMPO DEL PROYECTO.

ELABORACION PROPIA.

5.2.5 Gestión de costes

Tareas	Nº recursos humanos	Coste por unidad de recurso/horas	Horas de trabajo totales	Coste total de la actividad
Análisis previo	1	0	40	0
Encargo del proyecto de mejora	2	0	5	0
Jornadas de información y uso para los ciudadanos	2	13	80	1.040
Poner en la web la opción de traducir en inglés	1	70	10	700
Implantar recursos multimedia	1	70	8	560
Poner enlaces que te deriven a las paginas oficiales o poder dar la opción a descargarte las aplicaciones oficiales	1	70	1	70
Crear un departamento para el turismo en la web	1	70	5	350
Jornadas de información y uso para las empresas	2	13	80	1.040
En el departamento de situación geográfica añadir mas información	1	70	5	350
Campañas anuales de visibilidad y marketing	1	70	1h/día durante 1 año	840
Optimizar web para dispositivos	1	70	30	2.100

ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN
EL AYUNTAMIENTO DE VALENCIA.

móviles (responsive design)				
El mantenimiento				
Coste total del proyecto			6.150 €	

TABLA 4. PRESUPUESTO DE GASTOS.

ELABORACION PROPIA.

PRESUPUESTO CONSULTADO CON LA EMPRESA INCRENTA.

REALRESULTS S.L.
CIF: B98925548
Calle poeta querol, 7,
Paterna (Valencia)
C.P: 46002
961827424



PRESUPUESTO INFOMÁTICO ORIENTATIVO

Propuesta de mejora de la página web	HORAS	PRECIO
Traducir la web al inglés	10	700 €
Implantar recursos multimedia	8	560 €
Poner enlaces que te deriven a las paginas oficiales o poder dar la opción a descargar las aplicaciones oficiales	1	70 €
Crear un departamento para el turismo en la web	5	350 €
En el departamento de situación geográfica añadir mas información	5	350 €
Campañas anuales de visibilidad y marketing	12	840 €
Jornadas de información y uso para los ciudadanos	80	1.040 €
Jornadas de información y uso para las empresas	80	1.040 €
Optimizar web para dispositivos móviles (responsive design)	30	2.100 €
Subtotal		6.150 €
IVA	21%	
1.291,50 €		
Total del presupuesto		7.441,5 €

Horas de trabajo estimadas 231
Precio por hora de trabajo 70

Atentamente,
Helena Gómez Aspás

En representación de la empresa INCRENTA S.L.

CONCLUSIONES

Comenzaremos porque la web visualmente respecto a otras webs de otras ciudades mas desarrolladas no esta optimizada, es decir, tiene un diseño antiguo y debería de corregirse para poder proporcionar mayor calidad a la web, a los ciudadanos y a las empresas. El Ayuntamiento de Valencia usa redes sociales y están actualizadas, sin embargo la web no esta adaptada para los móviles (versión móvil). Podemos destacar que es algo que no tiene mucho sentido y que se debería de actualizar. Hemos detectado que faltan recursos multimedia, ponen un bloque en el lateral con fotos interactivas pero no son muy legibles debido al tamaño y algunos no transmiten la información que ellos quieren transmitir. Es una página poco enfocada al turismo, no tienen la opción de traducir a inglés y se debería actualizar a través de campañas de marketing para atraer mas turismo. Respecto a la tramitación de gestiones online si son eficientes y se pueden realizar correctamente tanto a través de la web del Ayuntamiento de Valencia como a través de la sede electrónica. Para finalizar la e-Administración de la ciudad de Valencia se encuentra en una situación buena pero aun en desarrollo hay mucho trabajo por delante para que la e-Administración sea de mayor calidad, eficiente y eficaz.

BIBLIOGRAFIA

DE MIGUEL, MOLINA, M.R., HERRERO BLASCO, A., Y BAÑÓN GOMIS, A.J. (2011). *Teoría de las Organizaciones para la Administración Pública*. Valencia: Universitat Politecnica de Valencia.

MINISTERIO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS *Plan de Transformación Digital de la Administración General del Estado y sus organismos públicos (Estrategia TIC 2015-2020)* < <http://administracionelectronica.gob.es/> > [Consulta: 12 de Febrero de 2018]

CONSUELO BENLLOCH ORTÍ *las tecnologías de la información y comunicación (t.i.c.): unidad de tecnología educativa Universidad de Valencia*.

MINISTERIO DE ENERGIA, TURISMO Y AGENDA DIGITAL *Consulta pública sobre la estrategia digital para una España Inteligente*. <<http://www.minetad.gob.es/telecomunicaciones/es-ES/Participacion/Documents/estrategia-digital-espana-inteligente.pdf> > [Consulta 28 de Febrero de 2018]

MINISTERIO DEL INTERIOR, GOBIERNO DE ESPAÑA. *Registros administrativos*. <<http://www.interior.gob.es/es/web/servicios-al-ciudadano/participacion-ciudadana/derechos-de-participacion-administrativa/registros-administrativos>> [Consulta 2 de Marzo de 2018]

MINISTERIO DEL INTERIOR, GOBIERNO DE ESPAÑA. *Participación administrativa*. <<http://www.interior.gob.es/web/servicios-al-ciudadano/participacion-ciudadana/derechos-de-participacion-administrativa/derechos>> [Consulta 2 de Marzo de 2018]

MINISTERIO DEL INTERIOR, GOBIERNO DE ESPAÑA. *Recursos*. <<http://www.interior.gob.es/es/web/servicios-al-ciudadano/participacion-ciudadana/derechos-de-participacion-administrativa/recursos> > [Consulta 2 de Marzo de 2018]

AYUNTAMIENTO DE VALENCIA. *Web oficial*. <[http://www.valencia.es/ayuntamiento/home.nsf/\(Portadas2\)/%24first?opendocument&lang=2](http://www.valencia.es/ayuntamiento/home.nsf/(Portadas2)/%24first?opendocument&lang=2)> [Consulta 11 de abril de 2018]

DIARIO OFICIAL DE LA UNIÓN EUROPEA. DECISIÓN (UE) 2015/2240 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 25 de noviembre de 2015.

DIARIO OFICIAL DE LA UNIÓN EUROPEA. DECISIÓN N^o 922/2009/CE DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 16 de septiembre de 2009.

DIARIO OFICIAL DE LA UNIÓN EUROPEA. Corrección de errores de la Decisión 2004/387/CE de la Comisión de 28 de abril de 2004 — Decisión 2004/387/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de abril de 2004, relativa a la prestación interoperable de servicios paneuropeos de administración electrónica al sector público, las empresas y los ciudadanos (IDABC).

DIARIO OFICIAL DE LA UNIÓN EUROPEA. REGLAMENTO (UE) N^o 910/2014 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 23 de julio de 2014.

DIARIO OFICIAL DE LA UNIÓN EUROPEA. DECISIÓN DE EJECUCIÓN (UE) 2015/296 DE LA COMISIÓN de 24 de febrero de 2015.

DIARIO OFICIAL DE LA UNIÓN EUROPEA. REGLAMENTO DE EJECUCIÓN (UE) 2015/1501 DE LA COMISIÓN de 8 de septiembre de 2015.

DIARIO OFICIAL DE LA UNIÓN EUROPEA. DECISIÓN DE EJECUCIÓN (UE) 2015/1505 DE LA COMISIÓN de 8 de septiembre de 2015.

DIARIO OFICIAL DE LA UNIÓN EUROPEA. DECISIÓN DE EJECUCIÓN (UE) 2015/1984 DE LA COMISIÓN de 3 de noviembre de 2015.

DIARIO OFICIAL DE LA UNIÓN EUROPEA. DECISIÓN DE EJECUCIÓN (UE) 2016/650 DE LA COMISIÓN de 25 de abril de 2016.

DIARIO OFICIAL DE LA UNIÓN EUROPEA. DIRECTIVA 1999/93/CE DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO, de 13 de diciembre de 1999, por la que se establece un marco comunitario para la firma electrónica.

DIARIO OFICIAL DE LA UNIÓN EUROPEA. DIRECTIVA (UE) 2016/1148 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 6 de julio de 2016.

DIARIO OFICIAL DE LA UNIÓN EUROPEA. DIRECTIVA 2013/37/UE DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 26 de junio de 2013.

Diario Oficial de la Unión Europea. DIRECTIVA 2003/98/CE DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO, de 17 de noviembre de 2003, relativa a la reutilización de la información del sector público.

DIARIO OFICIAL DE LA UNIÓN EUROPEA. DIRECTIVA 2014/55/UE DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 16 de abril de 2014.

DIARIO OFICIAL DE LA UNIÓN EUROPEA. DIRECTIVA 2014/23/UE DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 26 de febrero de 2014.

DIARIO OFICIAL DE LA UNIÓN EUROPEA. DIRECTIVA 2014/24/UE DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 26 de febrero de 2014.

DIARIO OFICIAL DE LA UNIÓN EUROPEA. DIRECTIVA 2014/25/UE DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 26 de febrero de 2014.

DIARIO OFICIAL DE LA UNIÓN EUROPEA. REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).

DIARIO OFICIAL DE LA UNIÓN EUROPEA. Reglamento (UE) n ° 611/2013 de la Comisión, de 24 de junio de 2013 , relativo a las medidas aplicables a la notificación de casos de violación de datos personales en el marco de la Directiva 2002/58/CE del Parlamento Europeo y del Consejo sobre la privacidad y las comunicaciones electrónicas.

DIARIO OFICIAL DE LA UNIÓN EUROPEA. Directiva 2006/24/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de marzo de 2006 , sobre la conservación de datos generados o tratados en relación con la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas de acceso público o de redes públicas de comunicaciones y por la que se modifica la Directiva 2002/58/CE.

DIARIO OFICIAL DE LA UNIÓN EUROPEA. Directiva 2007/2 / CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de marzo de 2007, por la que se establece una infraestructura de información espacial en la Comunidad Europea.

DIARIO OFICIAL DE LA UNIÓN EUROPEA. Reglamento (UE) n ° 1025/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2012 , sobre la normalización europea, por el que se modifican las Directivas 89/686/CEE y 93/15/CEE del Consejo y las Directivas 94/9/CE, 94/25/CE, 95/16/CE, 97/23/CE, 98/34/CE, 2004/22/CE, 2007/23/CE, 2009/23/CE y 2009/105/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y por el que se deroga la Decisión 87/95/CEE del Consejo y la Decisión n ° 1673/2006/CE del Parlamento Europeo y del Consejo.

DIARIO OFICIAL DE LA UNIÓN EUROPEA. Reglamento (UE) 2017/1128 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de junio de 2017, relativo a la portabilidad transfronteriza de los servicios de contenidos en línea en el mercado interior.

DIARIO OFICIAL DE LA UNIÓN EUROPEA. Directiva 2014/26/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014 , relativa a la gestión colectiva de los derechos de autor y derechos afines y a la concesión de licencias multiterritoriales de derechos sobre obras musicales para su utilización en línea en el mercado interior.

DIARIO OFICIAL DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS. DIRECTIVA 2002/58/CE DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 12 de julio de 2002.

DIARIO OFICIAL DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS. DIRECTIVA 95/46/CE DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 24 de Octubre de 1995.

DIARIO OFICIAL DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS. DIRECTIVA 2006/123/CE DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO, de 12 de diciembre de 2006 , relativa a los servicios en el mercado interior.

BOLETIN OFICIAL DEL ESTADO. Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

BOLETIN OFICIAL DEL ESTADO. Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

BOLETIN OFICIAL DEL ESTADO. Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

BOLETIN OFICIAL DEL ESTADO. 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.

BOLETIN OFICIAL DEL ESTADO. 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.

BOLETIN OFICIAL DEL ESTADO. 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.

BOLETIN OFICIAL DEL ESTADO. Resolución de 3 de octubre de 2012, de la secretaría de estado de administraciones públicas, por la que se aprueba la norma técnica de interoperabilidad de catalogo de estándares.

BOLETIN OFICIAL DEL ESTADO. Resolución de 19 de julio de 2011, de la secretaria de estado para la función pública, por la que se aprueba la Norma Técnica de interoperabilidad de documento electrónico.

BOLETIN OFICIAL DEL ESTADO. Resolución de 19 de julio de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Política de Firma Electrónica y de certificados de la Administración.

BOLETIN OFICIAL DEL ESTADO. Resolución de 19 de julio de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Digitalización de Documentos.

BOLETIN OFICIAL DEL ESTADO. REGLAMENTO (UE) No 910/2014 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 23 de julio de 2014.

BOLETIN OFICIAL DEL ESTADO. Resolución de 28 de junio de 2012, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Protocolos de intermediación de datos.

BOLETIN OFICIAL DEL ESTADO. Resolución de 28 de junio de 2012, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Relación de modelos de datos.

BOLETIN OFICIAL DEL ESTADO. Resolución de 28 de junio de 2012, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Política de gestión de documentos electrónicos.

BOLETIN OFICIAL DEL ESTADO. Resolución de 19 de julio de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de requisitos de conexión a la red de comunicaciones de las Administraciones Públicas españolas.

BOLETIN OFICIAL DEL ESTADO. Resolución de 19 de julio de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Modelo de Datos para el Intercambio de asientos entre las entidades registrales.

BOLETIN OFICIAL DEL ESTADO. Resolución de 19 de julio de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Procedimientos de copiado auténtico y conversión entre documentos electrónicos.

BOLETIN OFICIAL DEL ESTADO. Resolución de 19 de febrero de 2013, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Reutilización de recursos de la información.

BOLETIN OFICIAL DEL ESTADO. Real Decreto 769/2017, de 28 de julio, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Hacienda y Función Pública y se modifica el Real Decreto 424/2016, de 11 de noviembre, por el que se establece la estructura orgánica básica de los departamentos ministeriales.

BOLETIN OFICIAL DEL ESTADO. Real Decreto 424/2016, de 11 de noviembre, por el que se establece la estructura orgánica básica de los departamentos ministeriales.

BOLETIN OFICIAL DEL ESTADO. Real Decreto 806/2014, de 19 de septiembre, sobre organización e instrumentos operativos de las tecnologías de la información y las comunicaciones en la Administración General del Estado y sus Organismos Públicos.

BOLETIN OFICIAL DEL ESTADO. Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

BOLETIN OFICIAL DEL ESTADO. Orden PRE/1838/2014, de 8 de octubre, por la que se publica el Acuerdo de Consejo de Ministros, de 19 de septiembre de 2014, por el que se aprueba Cl@ve, la plataforma común del Sector Público Administrativo Estatal para la identificación, autenticación y firma electrónica mediante el uso de claves concertadas.

BOLETIN OFICIAL DEL ESTADO. Orden HAP/7/2014, de 8 de enero, por la que se regula el Registro de funcionarios habilitados para la identificación y autenticación de ciudadanos en el ámbito de la Administración General del Estado y sus organismos públicos vinculados o dependientes.

BOLETIN OFICIAL DEL ESTADO. Resolución de 14 de julio de 2017, de la Secretaría General de Administración Digital, por la que se establecen las condiciones de uso de firma electrónica no criptográfica, en las relaciones de los interesados con los órganos administrativos de la Administración General del Estado y sus organismos públicos.

BOLETIN OFICIAL DEL ESTADO. Orden HAP/1637/2012, de 5 de julio, por la que se regula el Registro Electrónico de Apoderamientos.

BOLETIN OFICIAL DEL ESTADO. Orden ESS/486/2013, de 26 de marzo, por la que se crea y regula el Registro electrónico de apoderamientos de la Seguridad Social para la realización de trámites y actuaciones por medios electrónicos.

BOLETIN OFICIAL DEL ESTADO. Orden HFP/633/2017, de 28 de junio, por la que se aprueban los modelos de poderes inscribibles en el Registro Electrónico de Apoderamientos de la Administración General del Estado y en el registro electrónico de apoderamientos de las Entidades Locales y se establecen los sistemas de firma válidos para realizar los apoderamientos apud acta a través de medios electrónicos.

BOLETIN OFICIAL DEL ESTADO. Orden PRE/878/2010, de 5 de abril, por la que se establece el régimen del sistema de dirección electrónica habilitada previsto en el artículo 38.2 del Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre.

BOLETIN OFICIAL DEL ESTADO. Orden PRE/3949/2006, de 26 de diciembre, por la que se establece la configuración, características, requisitos y procedimientos de acceso al Sistema de Verificación de Datos de Identidad.

BOLETIN OFICIAL DEL ESTADO. Orden PRE/4008/2006, de 27 de diciembre, por la que se establece la configuración, características, requisitos y procedimientos de acceso al Sistema de Verificación de Datos de Residencia.

BOLETIN OFICIAL DEL ESTADO. Resolución de 21 de marzo de 2013, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Guía de Comunicación Digital para la Administración General del Estado.

BOLETIN OFICIAL DEL ESTADO. Real Decreto 1465/1999, de 17 de septiembre, por el que se establecen criterios de imagen institucional y se regula la producción documental y el material impreso de la Administración General del Estado.

BOLETIN OFICIAL DEL ESTADO. Orden TAP/953/2011, de 12 de abril, por la que se aprueba la nueva imagen promocional de las actividades de administración electrónica y se establecen criterios para su utilización.

DIARI OFICIAL DE LA GENERALITAT VALENCIANA. DECRETO 218/2017, de 29 de diciembre, del Consell, de modificación del Decreto 220/2014, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de administración electrónica. [2018/262].

DIARI OFICIAL DE LA GENERALITAT VALENCIANA. Resolución de 21 de febrero de 2017, de la Dirección General de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, por la que se somete al trámite de información pública el proyecto de decreto del Consell por el que se regula la política de gestión de documentos electrónicos de la Generalitat. [2017/1617]

DIARI OFICIAL DE LA GENERALITAT VALENCIANA. RESOLUCIÓN de 28 de octubre de 2016, del director general de Tecnologías de Información y las Comunicaciones, por la que se hace público el Acuerdo de 22 de julio de 2016, del Pleno de la Comisión Interdepartamental para la Modernización Tecnológica, la Calidad y la Sociedad del Conocimiento en la Comunitat Valenciana (Comisión CITEC), por el que se extingue la comisión técnica actualmente existente y se crean dos comisiones técnicas de carácter permanente. [2016/8981]

DIARI OFICIAL DE LA GENERALITAT VALENCIANA. RESOLUCIÓN de 24 de mayo de 2016, de la Dirección General de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, por la que se aprueban las guías metodológicas para la elaboración de los documentos de análisis de administración electrónica. [2016/4003]

DIARI OFICIAL DE LA GENERALITAT VALENCIANA. DECRETO 41/2016, de 15 de abril, del Consell, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental. [2016/2636]

DIARI OFICIAL DE LA GENERALITAT VALENCIANA. LEY 2/2015, de 2 de abril, de la Generalitat, de Transparencia, Buen Gobierno y Participación Ciudadana de la Comunitat Valenciana. [2015/3137]

DIARI OFICIAL DE LA GENERALITAT VALENCIANA. 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]

DIARI OFICIAL DE LA GENERALITAT VALENCIANA. DECRETO 191/2014, de 14 de noviembre, del Consell, por el que se regula la atención a la ciudadanía, el registro de entrada y salida de escritos y la ordenación de las oficinas de registro en la Administración de la Generalitat. [2014/10620]

DIARI OFICIAL DE LA GENERALITAT VALENCIANA. ACUERDO de 7 de marzo de 2014, del Consell, por el que se aprueba el Plan Estratégico de Innovación y Mejora de la Administración de la Generalitat 2014-2016. [2014/2260]

DIARI OFICIAL DE LA GENERALITAT VALENCIANA. DECRETO 95/2013, de 19 de julio, del Consell, por el que se aprueba la Plataforma de Licitación Electrónica de la Generalitat, Ge-compras, y se regula el procedimiento de licitación electrónica a través de ella. [2013/7665]

DIARI OFICIAL DE LA GENERALITAT VALENCIANA. LEY 5/2013, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales, de Gestión Administrativa y Financiera, y de Organización de la Generalitat. [2013/12400]

DIARI OFICIAL DE LA GENERALITAT VALENCIANA. RESOLUCIÓN de 13 de mayo de 2013, del conseller de Hacienda y Administración Pública, por la que se dispone la publicación del Segundo Plan de Simplificación y Reducción de Cargas Administrativas, Plan SIRCA-2 (2013-2015). [2013/5112]

DIARI OFICIAL DE LA GENERALITAT VALENCIANA. DECRETO 21/2011, de 4 de marzo, del Consell, por el que se aprueba el Estatuto de la Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica. [2011/2718]

DIARI OFICIAL DE LA GENERALITAT 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. [2010/11021]

DIARI OFICIAL DE LA GENERALITAT VALENCIANA. DECRETO 87/2010, de 21 de mayo, del Consell, por el que se establecen las condiciones técnicas y normativas para el uso de la Plataforma de Facturación Electrónica de la Generalitat, Ge-factura. [2010/5939]

ANEXOS

ANEXO 1.

Test examinador

Inicio »

Informe



URI: [http://www.valencia.es/ayuntamiento/home.nsf/\(Portadas2\)/\\$first?opendocument&lang=2](http://www.valencia.es/ayuntamiento/home.nsf/(Portadas2)/$first?opendocument&lang=2)
Título: Portal de l'Ajuntament de la ciutat de València
Elementos: 948
Tamaño: 96.5 KB (98798 bytes)
Fecha/Hora: 04/05/2018 - 9:56 GMT

Los resultados de la validación (X)HTML no están incluidos.

Resultados generales de 14 pruebas:

Excelente (11) Mal (2) Muy mal (1) Tablero

Resultados generales de 14 pruebas:

Excelente (11) **Mal (2)** Muy mal (1) Tablero

En 188 casos, el atributo title de un enlace sólo repite el texto del enlace 2

+ H33: Complementar el texto de un enlace con el atributo title

Enlaces: **318**

Enlaces con igual texto en el contenido y el atributo title: **188**

El primer enlace de la página no lleva al contenido principal de la página 3

+ G1: Agregar un enlace al principio de cada página que lleve directamente al área de contenido principal

Enlaces: **318**

Enlace para saltar al contenido principal: **0**

ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN EL AYUNTAMIENTO DE VALENCIA.

Lista completa de pruebas				
#	Situación	N	P	N°P
1	Hay 35 enlaces con el mismo texto pero diferentes destinos	1	2.2	2.2
2	En 188 casos, el atributo title de un enlace sólo repite el texto del enlace	2	2.4	4.8
3	El primer enlace de la página no lleva al contenido principal de la página	3	2.88	8.6
4	Hay 5 elementos link para navegación	10	4.32	43.2
5	Se usan 33 elementos de encabezado	10	3.42	34.2
6	No se usan atributos para controlar la presentación visual	10	3.2	32
7	Todas las imágenes tienen una alternativa textual	10	2.7	27
8	Todos los controles de formulario tienen una etiqueta asociada	10	2.66	26.6
9	Hay 4 enlaces que permiten saltar bloques de contenido	10	2.24	22.4
10	No se usan elementos para controlar la presentación visual	10	2.2	22
11	Todos los botones gráficos tienen una alternativa textual	10	1.98	19.8
12	Se identifica el idioma principal de la página con el código "ca"	10	1.8	18
13	La página tiene un elemento title	10	1.62	16.2
14	Todos los formularios tienen un botón de envío	10	0.8	8
			2.459	20.357

ANEXO 2.

TAW

Resumen

- 11 Problemas** en 5 criterios de éxito
Son necesarias correcciones
 - Perceptible 8
 - Operable 1
 - Comprensible 1
 - Robusto 1
- 208 Advertencias** en 12 criterios de éxito
Es necesario revisar manualmente
 - Perceptible 92
 - Operable 87
 - Comprensible 6
 - Robusto 23
- 16 No verificados** en 16 criterios de éxito
Comprobación completamente manual
 - Perceptible 3
 - Operable 8
 - Comprensible 5
 - Robusto 0

Recurso: [http://www.valencia.es/ayuntamiento/home.nsf/\(Portadas2\)/%24first?opendocument&lang=2](http://www.valencia.es/ayuntamiento/home.nsf/(Portadas2)/%24first?opendocument&lang=2) Fecha: 04/05/2018 07:52 Pautas WCAG 2.0 Nivel del análisis: AA Tecnologías: HTML, CSS

Acceda al **Informe detallado** para obtener más información sobre las incidencias detectadas.

@ email

Recibir informe

Aviso legal | Condiciones de Uso | CTIC

Perceptible

La información y los componentes de la interfaz de usuario deben ser presentados a los usuarios de modo que puedan percibirlos.

Pauta	Nivel	Resultado	Falla	No decide	Sin revisar
1.1-Textos alternativos			2	66	0
1.1.1 - Contenido no textual	A	✗	2	66	0
1.2-Medios basados en el tiempo			0	0	0
1.2.1 - Sólo audio y solo vídeo (grabaciones)	A	na			
1.2.2 - Subtítulos (pregrabados)	A	na			
1.2.3 - Audiodescripción o Medio Alternativo (Pregrabado)	A	na			
1.2.4 - Subtítulos (en directo)	AA	na			
1.2.5 - Descripción auditiva (Pregrabada)	AA	na			
1.3-Adaptable			6	13	1
1.3.1 - Información y relaciones	A	✗	6		
1.3.2 - Secuencia con significado	A	!		13	
1.3.3 - Características sensoriales	A	?			1
1.4-Distinguible			0	13	4
1.4.1 - Uso del color	A	?			1
1.4.2 - Control del audio	A	na			
1.4.3 - Contraste (Mínimo)	A	!		11	2
1.4.4 - Redimensionamiento del texto	AA	!		2	
1.4.5 - Imágenes de texto	AA	?			1

Operable

Los componentes de la interfaz de usuario y la navegación deben ser operables.

Pauta	Nivel	Resultado	Falla	No decide	Sin revisar
2.1- Accesible mediante el teclado			0	0	1
2.1.1 - Teclado	A	?			1
2.1.2 - Sin bloqueos de teclado	A	?			1
2.2- Tiempo suficiente			0	0	1
2.2.1 - Tiempo ajustable	A	?			1
2.2.2 - Pausar, detener, ocultar	A	?			1
2.3- Provocar ataques			0	0	1
2.3.1 - Umbral de tres destellos o menos	A	?			1
2.4- Navegable			1	87	4
2.4.1 - Evitar bloques	A	?			1
2.4.2 - Páginas tituladas	A	!		1	
2.4.3 - Orden del foco	A	!		12	1
2.4.4 - Propósito de los enlaces (en contexto)	A	✗	1	33	
2.4.5 - Múltiples vías	AA	?			1
2.4.6 - Encabezados y etiquetas	AA	!		41	
2.4.7 - Foco visible	AA	?			1

Comprensible

La información y el manejo de la interfaz de usuario debe ser comprensible.

Pauta	Nivel	Resultado	Falla	No decide	Sin revisar
3.1- Legible			0	0	1
3.1.1 - Idioma de la página	A	✓			
3.1.2 - Idioma de las partes	AA	?			1
3.2- Predecible			0	0	1
3.2.1 - Al recibir el foco	A	?			1
3.2.2 - Al introducir datos	A	?			1
3.2.3 - Navegación consistente	AA	?			1
3.2.4 - Identificación consistente	AA	?			1
3.3- Introducción de datos asistida			1	6	0
3.3.1 - Identificación de errores	A	!		2	
3.3.2 - Etiquetas o instrucciones	A	✗	1		
3.3.3 - Sugerencias ante errores	AA	!		1	
3.3.4 - Prevención de errores (legales, financieros, datos)	AA	!		3	

Robusto

El contenido debe ser suficientemente robusto como para ser interpretado de forma fiable por una amplia variedad de agentes de usuario, incluyendo las ayudas técnicas.

	Pauta	Nivel	Resultado	Falla	No decide	Sin revisar
4.1-Compatible				1	23	1
<u>4.1.1</u> - Procesamiento 		A			23	
<u>4.1.2</u> - Nombre, función, valor 		A		1		1

 No se han encontrado problemas
  Existen problemas
  Requiere revisión manual
  Imposible realizar comprobación automática