

ANÁLISIS Y PROPUESTA DE MEJORA DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN EL AYUNTAMIENTO DE BENIPARRELL

ALUMNO: Javier Ambit Jimenez

TUTOR: Carlos Devece Carañana

GRADO EN GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ⁺

TRABAJO FINAL DE GRADO

Valencia 7 de Septiembre de 2018



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA



Quiero agradecer primero de todo este TFG a mi familia, sobre todo a mi madre, Vicenta y mi pareja Victoria, por la ayuda y el apoyo prestado en este tiempo.

También me gustaría agradecer a Carlos Devece mi tutor de TFG que con paciencia me ha ayudado a elaborar este trabajo.

Gracias a todos.

ÍNDICE

RESUMEN	8
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN	9
1.1. OBJETO	9
1.2. OBJETIVOS	9
1.3. JUSTIFICACIÓN DEL TEMA	9
CAPÍTULO 2. LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA. E-ADMINISTRACIÓN.	11
2.1. TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	11
2.1.1. LAS TICs	11
2.1.2. LA SOCIEDAD DE LA INFORMACION	11
2.1.3. LA PARTICIPACION ADMINISTRATIVA	16
2.1.4. USO DE LA ADMINISTRACION ELECTRONICA	17
2.1.5. LA ADMINISTRACION ELECTRONICA Y LA MEJORA DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS – LA INTEROPERABILIDAD	20
2.1.6. EL DOCUMENTO ELECTRONICO	24
2.2. MARCO LEGAL Y PROYECTOS	24
2.2.1. NORMATIVA EUROPEA	24
2.2.2. LEGISLACION ESTATAL	26
2.2.3. LEGISLACION AUTONOMICA	29
2.2.4. LEGISLACION LOCAL	29
2.2.5. PROYECTOS MAS RELEVANTES EN EL AMBITO DE LA INTERCONEXION DE REGISTROS ADMINISTRATIVOS	30
CAPÍTULO 3. SITUACIÓN ACTUAL DE LOS SISTEMAS DE INFORMACION EN EL AYUNTAMIENTO DE BENIPARRELL	35
3.1 INTRODUCCIÓN	35
3.1.1 HISTORIA	35
3.1.2 POLITICA	36
3.1.3 DEMOGRAFIA	36
CAPÍTULO 4. PROPUESTA DE MEJORA: ANÁLISIS Y PROPUESTA DE MEJORA DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN EL AYUNTAMIENTO DE BENIPARRELL	37
4.1. PRINCIPALES DEFICIENCIAS DEL SISTEMA ACTUAL	38

4.2. PRESUPUESTO Y PROPUESTA DE MEJORA	60
4.2.1 PRESUPUESTO DE LOS COSTES DE IMPLANTACION DE LA APLICACION INFORMATICA	60
4.2.2 TRABAJO PERSONAL	61
4.2.3 TRAMITES VIA TELEMATICA	61
4.2.4 PROPUESTA DE MEJORA	72
4.2.5 VISIBILIDAD PRESUPUESTO Y ACTAS	74
4.2.6 MEJORA ACCESIBILIDAD PERSONAS CON ALGUN TIPO DE MINUSVALIA	75
CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES	76
5.1. CONCLUSIONES	76
BIBLIOGRAFÍA	78
GLOSARIO	81
ANEXOS	82
RECURSO DE ALZADA	82
SOLICITUD DE CERTIFICADO	83
FORMULARIO PARA EL ANALISIS DE LAS WEBS MUNICIPALES TFM "ANALISIS Y EVALUACION DE LAS WEBS MUNICIPALES DE LA PROVINCIA DE ALBACETE"	
MARTA PAGAN MARTINEZ	84

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

- ILUSTRACIÓN 1 PLAN DE ACCIÓN E-GOVERMENT 2016-202026
- ILUSTRACIÓN 2 SITUACIÓN GEOGRÁFICA BENIPARRELL35
- ILUSTRACIÓN 3 CIFRAS OFICIALES DE POBLACIÓN DE LOS MUNICIPIOS ESPAÑOLES:
REVISIÓN PADRÓN MUNICIPAL BENIPARRELL36
- ILUSTRACIÓN 4 AUTORÍA DE LA SEDE ELECTRÓNICA DEL AYUNTAMIENTO DE BENIPARRELL.
FUENTE. PÁGINA WEB DEL AYUNTAMIENTO DE BENIPARRELL39
- ILUSTRACIÓN 5 DATOS DE CONTACTO DE LA PÁGINA WEB DEL AYUNTAMIENTO DE
BENIPARRELL. FUENTE. PÁGINA WEB DEL AYUNTAMIENTO DE BENIPARRELL39
- ILUSTRACIÓN 6 INDICA CUANDO HA SIDO LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN EN LA HOME PAGE,
PÁGINA PRINCIPAL O PÁGINA DE INICIO. FUENTE. PÁGINA WEB AYUNTAMIENTO DE
BENIPARRELL40
- ILUSTRACIÓN 7 INDICADORES UTILIZADOS EN LA SEGUNDA CATEGORÍA Y GRADO DE SU
CUMPLIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DE SEDES ELECTRÓNICAS MUNICIPALES.41
- ILUSTRACIÓN 8 MUESTRA URL TAW42
- ILUSTRACIÓN 9 RESUMEN ANALISIS MÉTODO TAW43
- ILUSTRACIÓN 10 RESULTADO DEL NIVEL A DE ACCESIBILIDAD EN EL TEST TAW AYTO.
BENIPARRELL44
- ILUSTRACIÓN 11 RESULTADO DEL NIVEL AA DE ACCESIBILIDAD EN EL TEST TAW AYTO.
BENIPARRELL45
- ILUSTRACIÓN 12 RESULTADO DEL NIVEL AAA DE ACCESIBILIDAD EN EL TEST TAW AYTO.
BENIPARRELL45
- ILUSTRACIÓN 13 RESULTADO BUSQUEDA DE ACTAS PÁGINA WEB AYUNTAMIENTO DE
BENIPARRELL48
- ILUSTRACIÓN 14 PÁGINA DE INICIO DE LA PÁGINA WEB DEL AYUNTAMIENTO DE BENIPARRELL
([HTTP://WWW.BENIPARRELL.ES/ES](http://www.beniparrell.es/es))50
- ILUSTRACIÓN 15 MENSAJE ENVIADO AL AYUNTAMIENTO INDICADOR 5253
- ILUSTRACIÓN 16 IDENTIFICACIÓN ELECTRÓNICA SEDE ELECTRÓNICA AYUNTAMIENTO DE
BENIPARRELL54
- ILUSTRACIÓN 17 HORARIO DE RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS AYUNTAMIENTO
BENIPARRELL57
- ILUSTRACIÓN 18 LICENCIA OBRAS PÁGINA WEB AYUNTAMIENTO BENIPARRELL58
- ILUSTRACIÓN 19 INFORMACIÓN DE REGISTRO CONSULTADO AMARA APLICACIÓN DIPUTACIÓN DE VALENCIA72
-

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 PENETRACIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN POR ÁREAS GEOGRÁFICAS¹²

GRÁFICO 2 CUOTA DE USUARIOS DE INTERNET POR REGIONES¹³

GRÁFICO 3 DIMENSIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DIGITALES DESI 2017¹⁴

GRÁFICO 4 EQUIPAMIENTO TIC HOGARES¹⁴

GRÁFICO 5 IMPLANTACIÓN DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN EN LA COMUNIDAD
VALENCIANA (%)¹⁵

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 GASTO EN TIC MILES DE EUROS (INFORME REINA)18

TABLA 2 NÚMERO TOTAL DE EQUIPOS INSTALADOS EN LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO19

TABLA 3 CATEGORÍAS DE ANÁLISIS E INDICADORES UTILIZADOS PARA EL ANÁLISIS DE SEDES ELECTRÓNICAS MUNICIPALES. FUENTE. PAGÁN MARTÍNEZ, M. (2013). ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LAS WEB MUNICIPALES EN LA PROVINCIA DE ALBACETE. TESIS DOCTORAL. MURCIA: UNIVERSIDAD DE MURCIA.38

TABLA 4 INDICADORES UTILIZADOS EN LA PRIMERA CATEGORÍA Y GRADO DE SU CUMPLIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DE SEDES ELECTRÓNICAS MUNICIPALES.38

TABLA 5 INDICADORES UTILIZADOS EN LA TERCERA CATEGORÍA Y GRADO DE SU CUMPLIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DE SEDES ELECTRÓNICAS MUNICIPALES.47

TABLA 6 INDICADORES UTILIZADOS EN LA CUARTA CATEGORÍA Y GRADO DE SU CUMPLIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DE SEDES ELECTRÓNICAS MUNICIPALES.48

TABLA 7 INDICADORES UTILIZADOS EN LA QUINTA CATEGORÍA Y GRADO DE SU CUMPLIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DE SEDES ELECTRÓNICAS MUNICIPALES.49

TABLA 8 INDICADORES UTILIZADOS EN LA SEXTA CATEGORÍA Y GRADO DE SU CUMPLIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DE SEDES ELECTRÓNICAS MUNICIPALES.51

TABLA 9 INDICADORES UTILIZADOS EN LA SÉPTIMA CATEGORÍA Y GRADO DE SU CUMPLIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DE SEDES ELECTRÓNICAS MUNICIPALES.51

TABLA 10 INDICADORES UTILIZADOS EN LA OCTAVA CATEGORÍA Y GRADO DE SU CUMPLIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DE SEDES ELECTRÓNICAS MUNICIPALES.52

TABLA 11 ETAPAS O NIVELES DE MADUREZ¡**ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.**

TABLA 12 PRESUPUESTO DE LA PROPUESTA DE MEJORA EN LA PÁGINA WEB Y LA SEDE ELECTRÓNICA DEL AYUNTAMIENTO DE BENIPARRELL.61

TABLA 13. TRÁMITES OFERTADOS POR EL AYUNTAMIENTO DE BENIPARRELL.71

RESUMEN

En el presente trabajo final de grado (TFG) tiene como finalidad conocer en profundidad la administración electrónica del ayuntamiento de Beniparrell, con el objetivo encontrar las deficiencias del servicio y proponer las mejoras necesarias para que cumpla las exigencias en materia de e-Administración derivadas de la aprobación de la Ley 39/2015 y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, del procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. El objetivo fundamental será realizar una serie de propuestas de mejora que faciliten el servicio a los habitantes de este municipio.

Actualmente las tecnologías de la información y la comunicación (TICs) están evolucionando a gran velocidad y es por ello que las administraciones deben de adaptarse para dar un servicio acorde a la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos. Facilitar y simplificar los procedimientos aporta una mayor satisfacción al ciudadano y a su vez agiliza la tramitación de los mismos por parte de la administración.

El trabajo pretende realizar un análisis de la situación en la que se encuentra la sede electrónica del ayuntamiento de Beniparrell con el fin de desarrollar una propuesta de mejora que satisfaga a todos los interesados, empresas, particulares y otras administraciones. La administración electrónica nos abre un abanico y estos no solo repercute de modo positivo a los ciudadanos, sino también a los miembros de los distintos departamentos dentro del ayuntamiento.

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

1.1. Objeto

El objeto del presente trabajo se puede analizar de diferentes perspectivas, por un lado el objeto en sí mismo siendo este la Sede Electrónica del ayuntamiento de Beniparrell y por otro lado un objeto adoptado refiriéndome a su funcionalidad, desde el punto de vista de los servicios prestados al usuario, su facilidad de uso y su accesibilidad.

1.2. Objetivos

En la actualidad, las TIC's están ligadas a la mayoría nuestra sociedad, vivimos en un mundo globalizado donde las conexiones forman parte indispensable del día a día.

La propia administración está siendo participe de este desarrollo y es un actor principal en esta cadena. Fomenta y participa en la interconexión en los distintos niveles, animando a intervenir a ciudadanos o empresas y otras administraciones.

Por tanto, uno de los objetivos es realizar un estudio detallado de los servicios y trámites ofrecidos en la sede electrónica en el ayuntamiento de Beniparrell proponiendo mejoras en aquellos trámites que sean deficientes, aportando su correspondiente presupuesto, así como estudiando su viabilidad.

1.3. Justificación del tema

En junio de 2016 realice unas prácticas en el departamento de medio ambiente de la Diputación de Valencia; Mi misión era la de tramitar subvenciones aquellos municipios inferiores a 2.500 habitantes, Beniparrell formaba parte de este conjunto de municipios.

Me llamó la atención que un municipio con tan poca población y gran parte longeva tenga una web en la cual se pueden realizar muchos trámites, es por

ello que quise saber más sobre este municipio y si todas las funciones que se anuncian se pueden realizar.

Casualmente ahora residio en este municipio lo cual quiero más si cabe, analizar al detalle su sistema de información con el fin de ver si este se adecua a la normativa vigente y cómo podemos mejorar los servicios que se prestan en él.

CAPÍTULO 2. LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA. E-Administración.

2.1. Tecnología de la Información y Comunicación en las Administraciones Públicas

2.1.1. Las TICs

Las tecnologías de información y comunicación conocidas como TIC son el conjunto de elementos informáticos (aparatos electrónicos, sistema operativo, servicios, redes, aplicaciones, usuarios) que están interrelacionados dando lugar a nuevas formas de comunicación, teniendo como finalidad la gestión y la transmisión de información dentro de un mismo sistema interconectado. Por consiguiente podemos observar el concepto TICs está claramente relacionado con la informática.

Las TICs se encargan de convertir, almacenar, transmitir y distribuir independiente del formato la información que integran los equipos, es decir, gestiona la información y la hace llegar al usuario final.

Por otro lado, Consuelo Belloch nos habla de recursos Tecnológicos dentro de la Unidad de tecnología educativa (Universidad de Valencia), y nos menciona a Julio Cabero *“Las aportaciones de las nuevas tecnologías a las instituciones de formación continuas: Reflexiones para comenzar el debate.”*

Para Cabero las 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 simplificar Consuelo Belloch nos dice que las Tic son:

Tecnologías para el almacenamiento, recuperación, proceso y comunicación de la información.

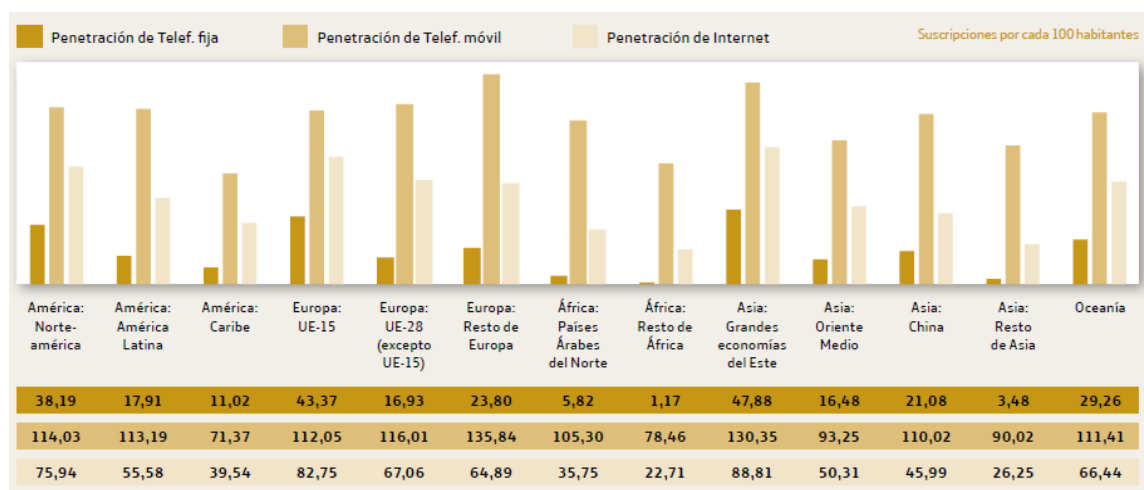
2.1.2. La Sociedad de la Información

En plena evolución de la sociedad del conocimiento, se consideran las TICs un sector estratégico del siglo XXI, estas son el motor del modelo productivo y desarrollo económico-social del momento.

Para observar la importancia de las TIC la Fundación Telefónica ha realizado un informe de la sociedad de la información en el cual Pablo Rodríguez Canfranc y Antonio Castillo Holgado e Iclaves se analizan los servicios relacionados con esta. En el informe queda muy bien explicado como se emplean las TIC en los diferentes segmentos sociales así como en el ámbito empresarial y Administraciones públicas.

Para entender mejor la situación actual a nivel mundial y el cambio que lleva realizándose desde que se produjera la primera cumbre de la sociedad de la información en 2003 se analizara el grafico que aparece a continuación.

Gráfico 1 Penetración de servicios de comunicación por áreas geográficas



Fuente: Fundación Telefónica SiE 2016

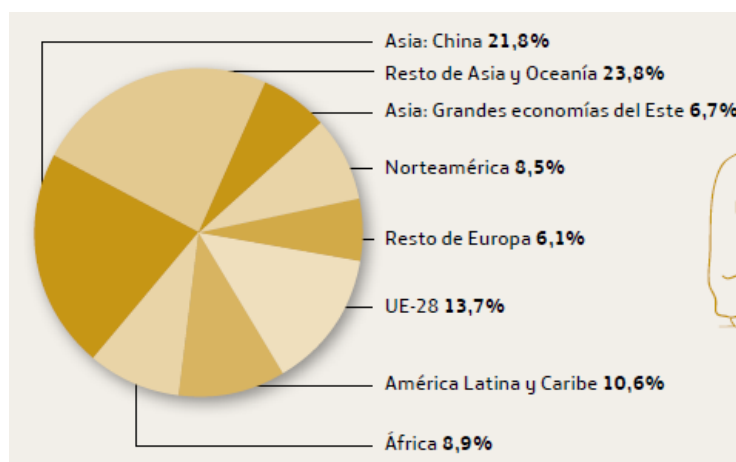
Este gráfico desprende información muy relevante pues nos indica la penetración de tres de los principales servicios siendo la telefonía fija el único de estos inputs que desciende en el año 2016 con respecto a los anteriores indicativo de cual será la tendencia en los próximos años. Otro dato muy importante que podemos destacar es que hay un mayor crecimiento en aquellos países subdesarrollados los cuales están creciendo entorno al 10,7% frente al 4,4% de los desarrollados.

Otro dato que nos aporta el informe de Telefónica es la penetración de la telefonía móvil, en la actualidad más de 7.300 millones de personas tienen sus dispositivos móviles lo que equivale al 99,7% de habitantes en el mundo.

Por tanto, nos encontramos que en la actualidad en países desarrollados de cada 100 habitantes hay 126,7 líneas telefónicas y países en vías de desarrollo 94,1 líneas, pero en el 2016 el servicio que más ha incrementado a nivel mundial es la banda ancha móvil, la cual ha crecido un 13% llegando a los 3.654¹ el número de suscriptores.

Por primera vez en la historia más de la mitad de los hogares en el mundo están conectados en concreto el 52,3%¹.

Gráfico 2 Cuota de usuarios de internet por regiones



Fuente: Fundación Telefónica SiE 2016

Si nos centramos en el ámbito Europeo, anualmente se realiza el índice de la Economía y la Sociedad Digital (DESI) en el cual se mide el desempeño digital y el estado de la sociedad de la información en los países europeos. En él se analizan diferentes aspectos como la conectividad, el capital humano, el uso de internet entre otros, dando la UE una puntuación media de 0,52 en una escala de 0 a 1. Pues bien, este informe revela que actualmente España ocupa el puesto 14 con una puntuación por encima de la media de EU en concreto 0,54. Cabe tomar en consideración que nuestro país se sitúa en la sexta posición en el indicador de servicios públicos digitales.

¹Fundación Telefónica Sie 2016: Key 2005-2016 ITC data for the world. ITU statistics. 2016.

Gráfico 3 Dimensión de servicios Públicos Digitales DESI 2017

Ranking 2017	País	Servicios Públicos Digitales 2017	Ranking 2016	Servicios Públicos Digitales 2016
1	Estonia	0,84	2	0,80
2	Finlandia	0,82	1	0,81
3	Holanda	0,77	4	0,73
4	Dinamarca	0,74	3	0,76
5	Austria	0,73	6	0,68
6	España	0,72	5	0,71
7	Irlanda	0,67	10	0,58
8	Suecia	0,65	8	0,64
9	Francia	0,65	9	0,60
10	Portugal	0,65	7	0,68

Fuente: Dossier de indicadores del índice de Economía y Sociedad Digital (DESI) 2017.

Después de una visión global de la situación de la sociedad de la información vamos a centrarnos en analizar la situación de España y de la Comunidad Valenciana.

Como bien hemos ido viendo a lo largo de este punto, la sociedad de la información está creciendo en todos los ámbitos y este incremento también se produce en los hogares españoles en los cuales observamos lo siguiente:

Gráfico 4 Equipamiento TIC Hogares

78,5%
TELÉFONO FIJO

96,7%
TELÉFONO MÓVIL

99,3%
TELEVISIÓN

81,9%
INTERNET

77,1%
ORDENADOR

Fuente: Informe anual “la sociedad en red” edición 2017

Este gráfico nos muestra la situación actual de la sociedad española, vemos que un gran porcentaje de ciudadanos tiene acceso algún dispositivo. El porcentaje que cuenta con teléfono fijo y móvil continua incrementándose de manera pausada, como bien vimos con anterioridad el teléfono fijo poco a poco va perdiendo peso siendo tan solo el 2,6% de los Españoles los que

exclusivamente tienen teléfono fijo frente al 20,8% que solo poseen el teléfono móvil.

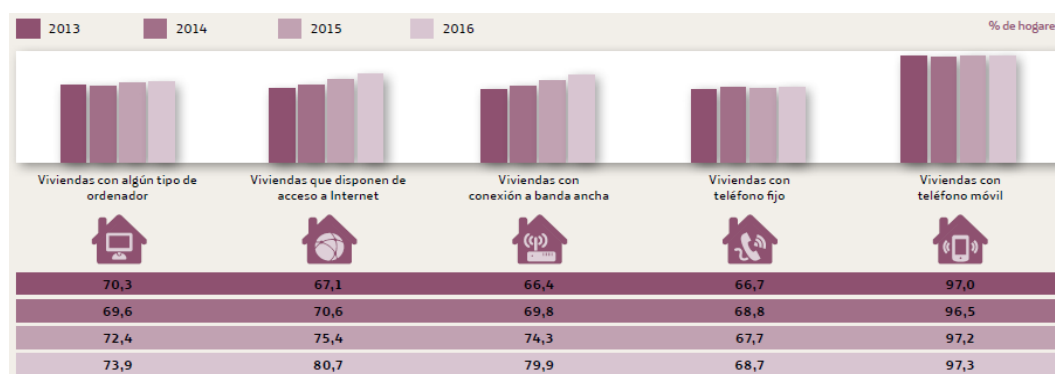
En cuanto al porcentaje de hogares españoles con conexión a Internet es el que obtiene un mayor crecimiento con respecto años anteriores creciendo 3,2 puntos porcentuales con respecto al año 2015.

En cuanto a las empresas españolas el 91,3% utilizaron servicios de le e-administración. Los motivos básicamente fueron el de interactuar con la Administración Pública a través de internet con el fin de obtener información, la consecución de impresos o formularios, la declaración de impuestos, la declaración de contribuciones a la Seguridad social y la devolución de formularios cumplimentados.

En concreto vamos a centrarnos en la Comunidad Valencia pues el objeto del presente trabajo es un municipio de esta comunidad.

La Comunidad Valenciana está impulsando la transformación digital de la sociedad valenciana haciendo accesible el funcionamiento de la una administración al servicio de los ciudadanos, potenciando un ecosistema TIC innovador y colaborativo.

Gráfico 5 Implantación de la sociedad de la información en la Comunidad Valenciana (%)



Fuente: Fundación Telefónica SiE 2016

Como bien se observa en el gráfico desde 2013 a 2016 año a año crecen los diferentes dispositivos siendo notable el incremento del uso de internet en los hogares valencianos. Pero no solo hay que centrarse en los hogares también las empresas las cuales entorno al 75,9% tiene su propia página web y un 45,5% emplea los medios sociales.

A nivel Administración Pública los ciudadanos han interactuado con esta entorno al 63,6% vía internet y el 89,8% de las empresas con más de 10 empleados utilizan esta vía en algún momento para ponerse en contacto con las administraciones. No sucede lo mismo con empresas con un menor número de trabajadores las cuales apenas el 67,6% lo emplean, por tanto la situación actual de la comunidad en cuanto a utilizar servicios de la e-administración es un poco inferior a la media de España.

2.1.3. La participación administrativa

El artículo 23 de la Constitución Española hace referencia al derecho que tienen los ciudadanos a participar en los asuntos públicos como se muestra a continuación:

1. Los ciudadanos tienen el derecho a participar en los asuntos públicos, directamente o por medio de representantes, libremente elegidos en elecciones periódicas por sufragio universal.

2. Asimismo, tienen derecho a acceder en condiciones de igualdad a las funciones y cargos públicos, con los requisitos que señalen las leyes.

Esto nos indica que en un estado de derecho el ciudadano tiene la capacidad de participar y entablar relaciones con las administraciones públicas. La propia administración se ve en la obligación de facilitar y promover estas relaciones. Por esta razón la participación administrativa tiene dos protagonistas por un lado la propia administración y por el otro los administrados.

Cuando hablamos de administrados nos referimos a todos aquellos sujetos que intervienen por la vertiente privada de la relación jurídico administrativa. Dicho de otro modo las personas tanto físicas como jurídicas independientemente su nacionalidad e incluso si carecen de personalidad, una vez forman parte del procedimiento pasan a ser interesados.

De acuerdo con el artículo 68 de la Ley 30/1991, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común, los procedimientos pueden iniciarse de dos formas, de oficio o a instancia de parte.

La forma que más emplean los ciudadanos de relacionarse con la administración son las solicitudes, las cuales contienen una o varias peticiones dirigidas a promover la acción del órgano administrativo competente con el fin de satisfacer un derecho subjetivo o interés legítimo del administrado. Otro modo de relacionarse con estas son los denominados documentos del ciudadano, los cuales además de las solicitudes, se encuentran: Las denuncias, las alegaciones y los recursos.

2.1.4. Uso de la administración electrónica

Desde que llegaron las TIC's hace algo más de una década la manera de relacionarse entre los administrados y la administración a cobrado un nuevo sentido. Se han creado portales web donde los ciudadanos tienen la posibilidad de acceder a información de los diferentes organismos así como la de poder realizar trámites vía online.

Para poder entender la magnitud de este servicio vamos a apoyarnos en el informe REINA a 1 de enero de 2017. Tras la última modificación del Real Decreto 806/2014, de 26 de septiembre, se crea la comisión estratégica TIC, esta es la encargada de realizar la recogida de "información de los recursos tecnológicos, humanos, económicos y de contratación relacionados con las tecnologías de la información" y realizar informes periódicos presentando resultados.

Este informe comprende los siguientes ámbitos:

- Las Organizaciones Central, Territorial y Exterior de la Administración General del Estado.
- Los Organismos Autónomos dependientes de los Departamentos Ministeriales.
- Las Entidades Gestoras y Servicios Comunes de la Seguridad Social. • Las Agencias Estatales.
- Las siguientes Entidades Públicas Empresariales y otros Organismos Públicos: Administrador de Infraestructuras Ferroviarias (ADIF), Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea (AENA), Agencia Española de Protección de Datos, Agencia Estatal de Administración Tributaria, Instituto para la Diversificación y ahorro de la energía (IDAE), Comisión Nacional del

Mercado de Valores (CNMV), Consejo de Seguridad Nuclear, Consorcio de Compensación de Seguros, Fábrica Nacional de Moneda y Timbre, Instituto Cervantes, Museo Nacional del Prado, Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía, Puertos del Estado.

La información correspondiente a las Entidades Gestoras y Servicios Comunes de la Seguridad Social, Agencias Estatales, Entidades Públicas Empresariales y Otros Organismos se incluye en el Ministerio donde el Organismo está adscrito o en aquel con el que se relaciona según los organigramas vigentes al 01.01.2017. La información relativa a Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, Fuerzas Armadas y Justicia se incluye en los Departamentos de Interior, Defensa y Justicia respectivamente.

El informe REINA abarca diferentes ítems de los cuales vamos a hablar en este apartado para hacernos una idea de lo que supone a todos los niveles una administración en la cual todos los ciudadanos puedan participar de manera electrónica.

El primer ítem a tratar es el gasto en TIC siendo este de 1.591.646 millones de euros, para ello se va a tomar como referencia el año 2016 pues todavía no están disponibles datos más actualizados.

Ministerios	Gastos Informáticos		Telecomunicaciones		Total	
	Miles €	%V.	Miles €	%V.	Miles €	%V.
Empleo y Seguridad Social	470.563	36%	26.604	10%	497.166	31%
Hacienda y Administraciones Públicas	226.312	17%	54.016	20%	280.327	18%
Interior	133.352	10%	130.924	49%	264.276	17%
Defensa	121.089	9%	25.431	9%	146.520	9%
Economía y Competitividad	77.165	6%	4.191	2%	81.356	5%
Justicia	76.453	6%	3.035	1%	79.488	5%
Fomento	58.144	4%	14.164	5%	72.307	5%
Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente	52.861	4%	5.567	2%	58.428	4%
Industria, Energía y Turismo	30.137	2%	604	0%	30.741	2%
Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad	29.131	2%	1.210	0%	30.341	2%
Asuntos Exteriores y Cooperación	20.317	2%	2.785	1%	23.102	1%
Educación, Cultura y Deporte	16.782	1%	0	0%	16.782	1%
Presidencia	9.831	1%	980	0%	10.811	1%
Total	1.322.136	100%	269.510	100%	1.591.646	100%

Tabla 1 Gasto en TIC miles de euros (informe REINA)

La tabla 1 nos muestra la distribución de cifra por Departamentos, de los cuales destacamos tres Ministerios Interior, Empleo y Seguridad social y Hacienda y Administraciones Públicas representando un 66% .

El segundo de los ítems a destacar son los parques informáticos, en un total de 531.056 equipos instalados.

	Número (Sistemas)	Antigüedad (Años)
Mainframes	42	6,6
Servidores	24.356	7,5
Ordenadores Personales	506.658	5,8
Total	531.056	5,8

Tabla 2 número total de equipos instalados en la Administración General del Estado

El último de los ítems a tratar es el personal de las TIC lo cual vamos a ver el gráfico mostrándonos este un descenso actualmente del número de personas dedicadas a este servicio.

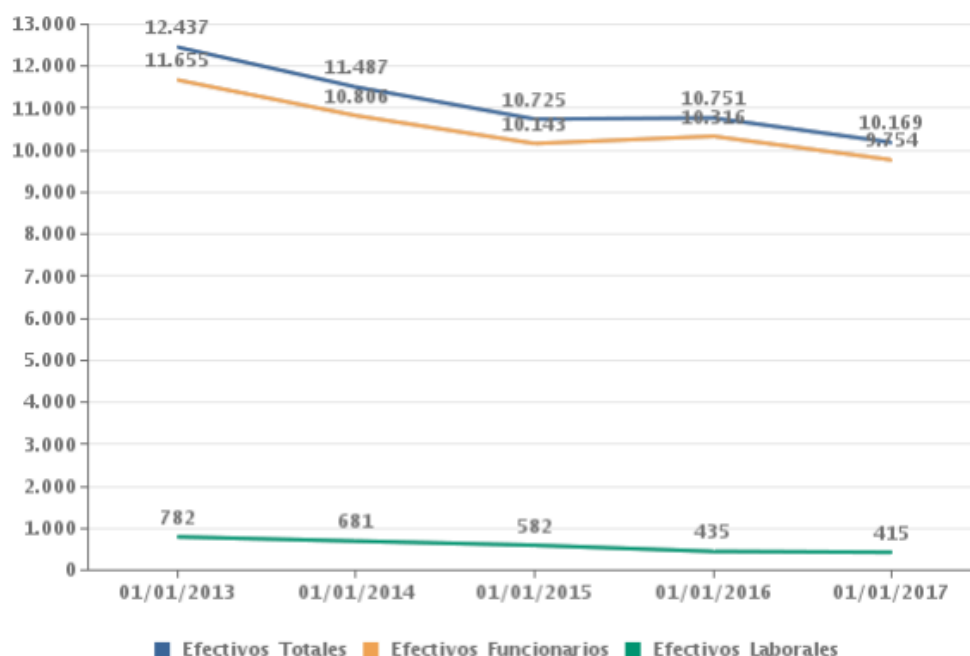


Gráfico 6 estimación de la evolución del número de efectivos de personal TIC en los últimos años

Con el informe REINA lo que he querido reflejar es la evolución en cuanto a coste, personal y soporte informático que está teniendo las TIC y que afecta a la participación ciudadana. Observamos claramente una evolución en la cual se ha invertido muchos recursos para tener la capacidad que actualmente tienen las administraciones para poder dar el servicio que nos marca la ley. El coste tan elevado que supone el mantenimiento de estos sistemas así como estar actualizados continuamente, pues las tecnologías

de la información y comunicación evolucionan y se actualizan constantemente. En este informe se observa también un claro aumento de uso por parte de los ciudadanos los cuales emplean estos medios cada vez mas para interactuar con las administraciones y esto es básicamente porque tiene las siguientes ventajas descritas por el Ministerio de Administraciones públicas.

La administración electrónica es abierta y está disponible las 24 horas los 365 días del año.

Destacamos su fácil acceso, los trámites se realizan de manera sencilla sin necesidad de desplazarse.

Es segura pues cumple con el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), además de guardarse en un centro de datos los cuales nos permite recuperarlos de una manera más sencilla que si lo entregáramos en papel.

Flexible, los ciudadanos tenemos la posibilidad de elegir que vía se adapta más y el canal para la resolución de trámites administrativos.

Optimización de los costes asociados al mantenimiento los cuales aumentan la productividad de los empleados públicos y agilizan los trámites.

Eficaz, alcanza a los 8.117 municipios por tanto tenemos acceso independientemente del área geográfica donde nos encontremos.

Limpia y ecológica, reduce el gasto asociado de papel y lugar de almacenamiento.

2.1.5. La Administración Electrónica y la mejora de los procedimientos administrativos – La interoperabilidad

Primero de todo comenzaremos definiendo que es la interoperabilidad, la cual no es más que es la capacidad de los sistemas de información y de los procedimientos a los que éstos dan soporte, de compartir datos y posibilitar el intercambio de información y conocimiento entre ellos. Dicho de otro modo es la cooperación entre las diferentes administraciones con el fin de dar un servicio esencial a los ciudadanos o empresas y garantizarles el derecho a relacionarse con ellas por medios electrónicos.

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 la serie de Normas Técnicas de Interoperabilidad que son de obligado cumplimiento por las AA.PP. y que desarrollan aspectos concretos de la interoperabilidad entre las AA.PP. y con los ciudadanos.

El esquema Nacional de interoperabilidad persigue diversos objetivos:

- Comprender los criterios y recomendaciones que deberán ser tenidos en cuenta por las AA.PP. con la finalidad de tomar las decisiones que garanticen la interoperabilidad que permita el acceso electrónico a los servicios públicos.
- Establecer los elementos comunes para que las AA.PP. sepan actuar en materia de interoperabilidad.
- Implantar un lenguaje común para facilitar la interacción con las AA.PP; así como la comunicación de los requisitos de interoperabilidad a la industria.

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

El Catálogo de estándares como bien hemos nombrado anteriormente tiene como finalidad que las diferentes AA.PP. tengan unos elementos comunes y sean de uso generalizado por los ciudadanos.

Resolución de 19 de julio de 2011 la secretaria del estado para la función pública, por la que se aprueba la Norma técnica de interoperabilidad para el documento electrónico. Esta tiene por objeto establecer los componentes del documento electrónico, contenido, en su caso, firma electrónica y metadatos, así como la estructura y formato para su intercambio.

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.

Resolución de 19 de julio de 2011 la secretaria del estado para la función pública, por la que se aprueba la Norma técnica de interoperabilidad de la Digitalización de Documentos. El objeto de esta es establecer los requisitos a cumplir en la digitalización de documentos en soporte papel o en otro soporte no electrónico susceptible de digitalización a través de medios fotoeléctricos.

Resolución de 19 de julio de 2011 la secretaria del estado para la función pública, por la que se aprueba la Norma técnica de interoperabilidad del expediente electrónico. Esta tiene por objeto establecer la estructura y el formato del expediente electrónico, así como las especificaciones de los servicios de remisión y puesta a disposición.

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 de Firma y Sello Electrónicos y de Certificados de la Administración. Tiene por objeto establecer el conjunto de criterios comunes asumidos por la Administración pública en relación con la autenticación y el reconocimiento mutuo de firmas electrónicas y sellos electrónicos basados en certificados electrónicos cualificados o reconocidos y que, como tales, serán desarrollados y consolidados a través de las políticas de firma y sello electrónicos basados en certificados. Siendo su objetivo final facilitar el uso de firmas electrónicas y sellos electrónicos seguros e interoperables entre las distintas organizaciones de la Administración pública.

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. Esta tiene como finalidad definir las condiciones para establecer y publicar modelos de datos que tengan el carácter de comunes en la Administración y aquellos que se refieran a materias sujetas a intercambio de información con los ciudadanos y otras administraciones, así como las definiciones y codificaciones asociadas, de cara a su publicación en el Centro de Interoperabilidad Semántica.

Resolución de 19 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. En esta se establecen las condiciones de en las que cualquier órgano de una Administración, o entidad de Derecho Público accederá a la Red SARA.

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. Este se encarga de establecer las reglas para la generación de copias electrónicas auténticas, copias papel auténticas de documentos públicos administrativos electrónicos y para la conversión de formato de 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 Modelo de Datos para el Intercambio de asientos entre las entidades registrales. Su finalidad es normalizar el intercambio de asientos registrales entre distintas oficinas de registro (físicas y electrónicas) de documentos de entrada y salida. Para ello, establece las condiciones y características del modelo SICRES, la información mínima necesaria para realizar el intercambio de un asiento registral, así como la estructura de dicha información y los requisitos tecnológicos mínimos que deben cumplirse durante el intercambio.

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. Esta tiene por objeto establecer el conjunto de pautas básicas para la reutilización de documentos y recursos de información elaborados o custodiados por el sector público a los que se refiere el artículo 3 de la Ley 37/2007, de 16 de noviembre, sobre reutilización de la información del sector público por cualquier agente interesado.

2.1.6. El documento electrónico

Entendemos por documento electrónico cualquier tipo de información independiente de su naturaleza en forma electrónica, que este archivado en un soporte electrónico y con un formato determinado.

La estructura a aplicar generalmente es el fichero XML para el intercambio de documentos electrónicos, este deberá incluir tres componentes identificados. Por un lado, el fichero con el contenido, por otro, bloque de metadatos y por último la firma/s.

El fichero de contenido alberga los datos del documento, estos ficheros se codifican normalmente en base64.

El bloque de metadatos contiene los metadatos definidos como mínimos obligatorios asociados al fichero salvo unas excepciones como son “Valor CSV”, y “Regulación CSV” que se integran en el elemento de la firma.

Firma/s, pueden ser bien firmas electrónicas basadas en certificados y/o CSV asociadas al documento del fichero.

2.2. Marco Legal y Proyectos

A continuación se enumerará la normativa que actualmente se encuentra relacionada con los registros administrativos y la e-Administración.

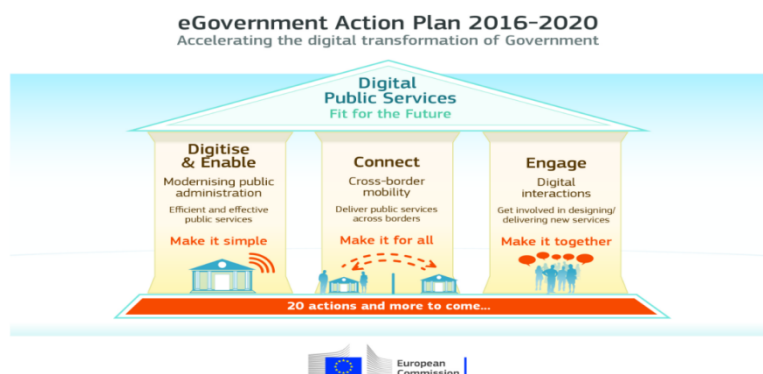
2.2.1. Normativa Europea

Los estados miembros de la Unión Europea siempre han aspirado a ser abiertos, flexibles y colaborar tanto con los ciudadanos como con las empresas, por tanto una administración electrónica es uno de los elementos más importantes para mejorar la efectividad y los servicios. Para 2020, las administraciones e instituciones públicas de la Unión Europea deberían poner en práctica un plan de acción en el cual se especifica la visión que tiene el gobierno de la Unión Europea. Abierto, eficiente, sin fronteras, personalizado, fácil de usar, adecuado tanto para los ciudadanos como las empresas. Las administraciones públicas deben aprovechar las oportunidades que ofrece las nuevas tecnologías su finalidad es clara facilitar la interacciones entre interesados.

- Decisión nº 95/468/CE del Consejo, de 6 de noviembre de 1995, sobre la contribución comunitaria al intercambio telemático de datos entre administraciones en la Comunidad
- Decisión nº 1999/1720/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, por la que se aprueba un conjunto de acciones y medidas al objeto de garantizar la interoperabilidad de las redes telemáticas transeuropeas destinadas al intercambio electrónico de datos entre administraciones (IDA), así como el acceso a las mismas
- 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
- Estrategia de Lisboa, 23 y 24 de marzo de 2000.
- Directiva 2000/31/CE del Parlamento y del Consejo, de 8 de junio de 2000, sobre el comercio electrónico
- Plan de Acción Europea 2002
- 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
- Plan de Acción eEuropa2005
- Directiva 2006/123/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior (ventanilla única)
- Plan de Acción sobre Administración Electrónica i2010
- Agenda Digital Europea. Plan de Acción 2011-2015

- Agenda Digital Europea. Plan de Acción 2016-2020

Ilustración 1 Plan de Acción E-Government 2016-2020



Fuente: Comisión Europea .Política, información y servicios.

2.2.2. Legislación Estatal

Procedimiento administrativo electrónico:

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Esta ley deroga entre otras:

Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios Públicos. (Norma derogada el 2 de octubre de 2016).

Determinados preceptos del Real decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de 22 de junio.

Ley 30/1992, de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común. (Norma derogada el 2 de octubre de 2016).

Esta ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas junto con la Ley 40/2015, de

1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público considerar que la tramitación electrónica debe constituir la actuación habitual de las Administraciones Públicas, para servir mejor los principios básicos de eficacia, eficiencia, al ahorro de costes, a las obligaciones de transparencia y garantías de los ciudadanos.

La ley 39/2015, de 1 de octubre, contempla:

- Derecho de las personas en sus relaciones con las AA.PP.
- Asistencia a medios electrónicos.
- Los registros electrónicos.
- Los sistemas de identificación de los interesados en el procedimiento.
- La práctica de las notificaciones a través de medios electrónicos.
- La emisión de documentos por las AA.PP.
- La validez y la eficacia de las copias realizadas por las AA.PP.
- Los documentos aportados por los interesados.
- El archivo de documentos.

- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

Esta ley deroga, entre otras:

Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado (norma derogada 2 de octubre de 2016).

Ley 40/2015, de 1 de octubre, contempla:

- Los sistemas de identificación electrónica.
- La firma electrónica del personal de las AA.PP.
- La sede electrónica.
- El archivo electrónico de documentos.
- El intercambio de datos en entornos cerrados de comunicación, la actuación automatizada.
- La obligación de que las Administraciones Públicas se relacionen entre sí por medios electrónicos.
- El funcionamiento electrónico de los órganos colegiados.
- Los sistemas electrónicos de la información mutua.

- A gestión compartida de los servicios comunes que incluye los sistemas de información y comunicaciones.
 - La aplicación del Esquema Nacional de Interoperabilidad y del Esquema Nacional de Seguridad.
 - La reutilización de sistemas de aplicaciones de propiedad de la Administración.
 - Transferencia de tecnología entre administraciones.
- Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, Esquema Nacional de Interoperabilidad.
- 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.

Estructura organizativa: Órganos responsables de la administración electrónica.

- Real Decreto 769/2017, de 28 de julio, funciones y estructura de la Secretaría General de Administración Digital (SGAD).

La Secretaría General de la Administración digital es el órgano directivo al que corresponde, bajo la autoridad del titular de la Secretaría de Estado de Función Pública, la dirección, coordinación y ejecución de las competencias atribuidas al Departamento en materia de administración digital, racionalización de las tecnologías de la información y las comunicaciones en el ámbito de la Administración General del Estado y sus Organismos Públicos y del funcionamiento del Servicio Común de Sistemas de Información y Comunicación.

- 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).

2.2.3. Legislación Autonómica

- Decreto 87/2002, de 30 de mayo, del Gobierno Valenciano, por el que se regula la utilización de la firma electrónica avanzada en la Generalitat Valenciana.
- Orden de 3 de diciembre de 1999, de la Consellería de Justicia y Administraciones Públicas por la que se aprueba el Reglamento Técnico de Medidas de Seguridad para la Aprobación y Homologación de Aplicaciones y Medios de Tratamiento Automatizado de la Información.
- 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.
- Decreto 98/2005, de 20 de mayo, del Consell de la Generalitat, por el que se regula un registro de representaciones de carácter voluntario ante la Generalitat para la realización de trámites por vía telemática.
- Ley 3/2010, de 5 de mayo, de la Generalitat, de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana.
- Decreto 220/2014, de 12 de diciembre, del Consell, Reglamento de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana.

2.2.4. Legislación Local

Con objeto de impulsar la administración electrónica en la Comunitat Valenciana, especialmente en las administraciones municipales, y así impulsar de forma conjunta servicios de asistencia en tecnologías de la información y la comunicación, se firma en 2008 el Convenio Marco de colaboración entre la Generalitat, las Diputaciones Provinciales y la

Federación Valenciana de Municipios y Provincias en materia de administración electrónica en el ámbito de la Comunitat Valenciana.

2.2.5. Proyectos más relevantes en el ámbito de la interconexión de registros administrativos

CENTRO DE TRANSFERENCIA DE LA TECNOLOGÍA (CTT)

Para poder entender este punto tenemos primero que saber dónde se gestan estos proyectos. El centro de transferencia de tecnología (CTT) es el lugar donde se trabaja para crear las aplicaciones y/o soluciones para facilitar el desarrollo de procedimientos en materia de la Administración, a su vez, es la respuesta al mandato de artículo 17 del 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.

Su finalidad es crear un repositorio común de software y de servicios de reutilización en las Administraciones Públicas, si bien uno de sus objetivos principales es tener una base de conocimiento común sobre las diversas soluciones técnicas en el ámbito de la administración electrónica, para ello hay un espacio donde se pueden compartir las experiencias y cooperar en el ámbito de la administración electrónica.

Además, el Centro de Transferencia de Tecnología está desarrollado en el artículo 158 de la ley 40/2015. El Centro de Transferencia de Tecnología es el directorio general de aplicaciones para su reutilización en la Administración General del Estado e interopera con los directorios establecidos por otras Administraciones Públicas.

SISTEMA DE INTERCONEXION DE REGISTROS (SIR)

Una vez sabemos dónde se materializan los proyectos, es necesario saber la finalidad de estos. La complejidad administrativa en nuestro país hace que los ciudadanos tengan que relacionarse con diferentes administraciones en función de las competencias que tengan cada una. El sistema de interconexión de registros (SIR) se creó para dar un servicio más eficiente al ciudadano y a las administraciones.

A través de SIR el intercambio de información se realiza de forma segura y conforme a la legalidad, independientemente de la aplicación de registro que se emplee siempre que esta esté certificada con la Norma SICRES 3.0.

RED SARA

La Red Sara (sistema de Aplicaciones y Redes para las Administraciones) es otro de los proyectos más relevantes su finalidad es conectar las redes de las Administraciones Públicas Españolas con las instituciones Europeas con el objetivo de compartir la información y el acceso a los servicios.

Tras la aprobación del artículo 43 de la Ley 11/2007 LAECSP, en el Art. 13 del Real Decreto 4/2010 que regula el ENI y en la Resolución de 19 de julio de 2011 que aprueba la NTI de requisitos de conexión a la red de comunicaciones de las Administraciones Públicas españolas, se establece con carácter obligatorio las condiciones en las que cualquier órgano de una administración o entidad de derecho público vinculada o dependiente de aquella, accederá a la Red SARA.

Las características que se destacan de este proyecto son su fiabilidad debido a que es una red completamente mallada y que cumple con la más innovadora tecnología, su seguridad está el servicio cifrado y en caso de incidentes tiene un sistema de alertas temprana, su capacidad en cuanto a los Ministerios se les dota de un ancho de banda de 10 Gbps y a las comunidades autónomas de 100 Mbps, la interoperabilidad y la calidad del servicio.

PLATAFORMA DE VALIDACIÓN DE FIRMA ELECTRÓNICA @FIRMA

En multitud de ocasiones los servicios públicos electrónicos requieren de firma electrónica y otros métodos avanzados de identificación o autenticación basados en certificados digitales, pues bien, debido a la multitud de certificados que pueden utilizarse el hecho de implantar sistemas que soporten diversas funcionalidades puede resultar muy caro y complicado.

Tras la aplicación de la Ley 39/2015 del procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y para paliar esta situación, el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas ofrece la plataforma de servicios de

validación y firma electrónica multi-PKI @firma. El objetivo principal de esta medida es comprobar que el certificado utilizado por el ciudadano es válido y por tanto tiene plena validez para identificar a su propietario.

PLATAFORMA DE SELLADO DE TIEMPO TS@

Esta plataforma proporciona servicios de sellado de tiempo sincronizados con la hora oficial del Estado como la emisión de sellos de tiempo y la validación. Su finalidad es garantizar la acreditación a cargo de un tercero de confianza de la fecha y hora de realización de cualquier operación o transacción por medios electrónicos.

Los documentos administrativos electrónicos tal y como nos viene descrito en la Ley 39/2015 deben ir acompañados no solo de la firma electrónica, si no también debe incluir una referencia temporal cuando la naturaleza del documento.

SERVICIO DE VERIFICACIÓN Y CONSULTA DE DATOS: PLATAFORMA DE INTERMEDIACIÓN

Tras la Ley 39/2015 , lo ciudadanos tienen derecho a aportar datos y documentos que obre en poder de las Administraciones Públicas, las cuales se pueden realizar mediante medios electrónicos siempre que haya consentimiento de los interesados.

Habitualmente en los procedimientos administrativos se solicitan documentos acreditativos como de identidad y lugar de residencia a efectos de verificar estos datos personales. Con el Real decreto 522/2006 y Real decreto 523/2006 de 29 de abril se suprime la necesidad de aportar este tipo de documentos en todos los procedimientos de la AGE y sus organismos públicos vinculados o dependientes.

Sus objetivos son facilitar al ciudadano el inicio de los tramites evitando que deba adjuntar datos que acrediten su identidad como los anteriormente citados, reducir el volumen de papel que gestiona la administración, simplificación de trámites y cumplir los derechos que se reconocen en la ley 39/2015.

Actualmente en el servicio de verificación y consulta se pueden verificar los siguientes tipos de datos.

- Servicios de verificación y consulta de datos de identidad (SVDI).
- Servicios de verificación de datos de Residencia (SVDR)
- Servicio de Verificación de Datos de Títulos Oficiales (SVDT):
- Servicio de Verificación de Datos de Prestación de Desempleo (SVDP):
- Servicio de Verificación de Datos de la TGSS:
- Servicio de Verificación de Datos de la TGSS:
- Servicio de Verificación de Datos Catastrales:
- Servicio de Consulta de Nivel y Grado de Dependencia
- Servicio de Consulta de Prestaciones Públicas
- Servicio de Consulta de Datos del M. Justicia
- Servicio de Consulta de entidades aseguradoras y reaseguradoras
- Servicio de Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE) Gobierno de Navarra
- Servicio de Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE) Gobierno del País Vasco
- Servicio de Consulta de Firmas para Legalización diplomática de Documentos Públicos Extranjeros del M. Justicia
- Servicios de Poderes Notariales del Consejo General del Notariado
- Servicios de MUFACE
- Servicio del Instituto Cervantes.

Todos ellos podemos encontrarlos en el portal de la administración electrónica del Gobierno de España, dentro del apartado Servicios de Verificación y consulta de datos: Plataforma de Intermediación.

REGISTRO ELECTRÓNICO COMÚN

El registro Electrónico General de la AGE proporciona una vía de tramitación de las solicitudes, escritos y comunicaciones que los ciudadanos realizan pero que no se ajustan a los registros ya contemplados en la administración electrónica.

Para este tipo de registro tenemos dos vías, la primera sería el canal digital donde el ciudadano completaría un formulario general electrónico, lo cual permite la presentación de cualquier tipo de trámite ante la Administración

Registral. La otra vía es la presencial en una oficina de manera física la cual una vez registrada se remitirá por medios electrónicos.

OFICINA DE REGISTRO VIRTUAL

La Oficina de Registro Virtual (ORVE) es un servicio de la administración electrónica en la nube, este permite digitalizar el papel que presenta el ciudadano en una oficina física, a través de este podemos enviar el trámite al instante sea cual sea la ubicación geográfica o a la administración que vaya dirigido el trámite. Este se anota en el Registro Electrónico General de la AGE con plena validez según la ley 39/2015.

GESTIÓN INTEGRADA DE SERVICIOS DE REGISTRO

Gestión Integrada de Servicios de Registro (GEISER) es la aplicación que nos permite que todos los trámites presentados de manera física se puedan enviar a cualquier administración u organismo de manera digitalizada y cuenta con la certificación SICRES 3.0. Este funciona en modo nube para solucionar de forma integral el registro.

CAPÍTULO 3. SITUACIÓN ACTUAL DE LOS SISTEMAS DE INFORMACION EN EL AYUNTAMIENTO DE BENIPARRELL

3.1 Introducción

Beniparrell es un municipio de la Provincia de Valenciana situado en la comarca de la Huerta Sur en la zona de transición de la huerta de Valencia a la Ribera del Júcar, a 9 kilómetros de la capital.



Ilustración 2 Situación geográfica Beniparrell

3.1.1 Historia

En sus orígenes Beniparrell era una alquería musulmana, hasta la conquista del Reino de Valencia donde Arnau de Romaní tomo posesión de este como agradecimiento a los servicios prestados. Es en 1927 cuando el pueblo se vendió al convento de Portaceli y posteriormente esta “alquería” tuvo diversos propietarios hasta volver a manos del linaje de los Romaní.

Es en 1850 cuando Beniparrell construye su propio ayuntamiento sin embargo formaba parte del pueblo de Albal. Finalmente en 1892 la Regente María Cristina dicto a Beniparrell como ciudad independiente.

3.1.2 Política

Desde 1979 el pueblo de Beniparrell tiene una clara orientación a la izquierda de la mano del Alcalde Severino Casañ Planells el cual estuvo al mando del ayuntamiento durante veinte cuatro años. Es en 2003 cuando se trunca esta hegemonía y entra el partido popular a gobernar el ayuntamiento hasta el años 2015. En la actualidad Salvador Masaroca es su Alcalde cuyo partido es Compromis.

3.1.3 Demografía

Teniendo en cuenta el último censo que aparece en la web del INE vemos que Beniparrell es un pueblo que posee menos de 2000 habitantes en concreto 1964. Para ver la evolución del pueblo de los últimos años adjuntamos la ilustración número 3.

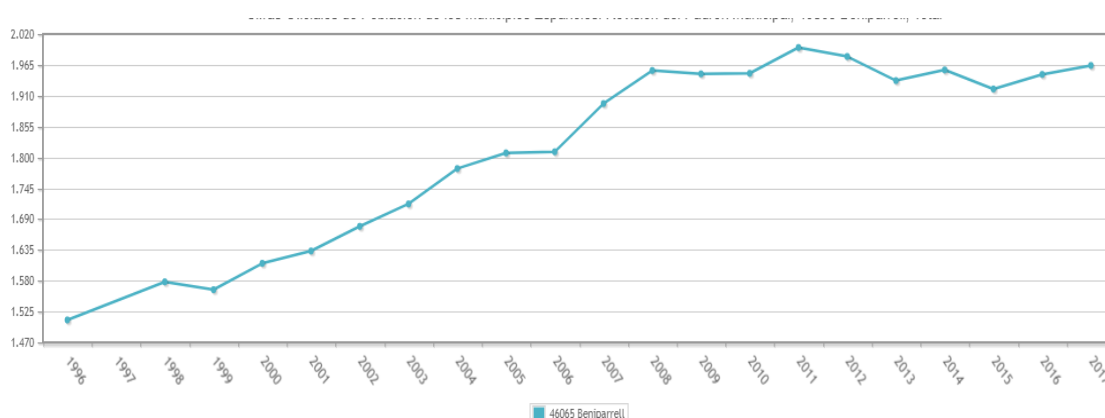


Ilustración 3 Cifras oficiales de población de los Municipios Españoles: Revisión padrón Municipal Beniparrell

Otro dato a destacar actualmente es población masculina empadronada en el municipio de Beniparrell siendo mayor que a la femenina.

CAPÍTULO 4. PROPUESTA DE MEJORA: ANÁLISIS Y PROPUESTA DE MEJORA DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN EL AYUNTAMIENTO DE BENIPARRELL

El Ayuntamiento de Beniparrell, en lo que se refiere a administración electrónica, cuenta con la página web propia del ayuntamiento (<http://www.beniparrell.es/>) y una sede electrónica (<https://beniparrell.sedelectronica.es/info.0>).

Este capítulo se va a centrar en el análisis de la página web del Ayuntamiento de Beniparrell y de su sede electrónica. Con el fin de hacer el análisis de la manera más veraz posible seguiremos la metodología empleada por Marta Pagán Martínez en su tesis doctoral titulada “Análisis y evaluación de las webs municipales en la provincia de Albacete”, la cual fue defendida el dos de diciembre de dos mil trece y cuyo director de la Tesis fue Rodríguez Muñoz, José Vicente. Esta metodología utiliza 74 indicadores que se han agrupado bajo 9 conceptos que aglutinan la mayoría de los contenidos de las páginas web de los ayuntamientos.

CATEGORÍAS	INDICADORES
Aspectos formales	1-5
Funcionalidad	6-16
El ayuntamiento	17-25
La ciudad o municipio	26-29
Información para los ciudadanos	30-40
Información turística de ocio	41-47
Información sobre las empresas	48-50

Servicios de participación ciudadana	51-54
Gestiones online (e-Administración)	55-74

Tabla 3 Categorías de análisis e indicadores utilizados para el análisis de sedes electrónicas municipales

4.1. Principales deficiencias del sistema actual

Una vez expuesto la manera de evaluar la página web del Ayuntamiento de Beniparrell se pasará a analizar los resultados obtenidos al aplicar la metodología anteriormente citada con el fin de resolver nuestro objeto de estudio.

Primero analizaremos dicha página web haciendo referencia a los 8 primeras categorías las cuales nos van a proporcionar 54 indicadores.

En relación a la primera categoría “Aspectos formales”, las cuales tiene el objeto de indicarnos si se cumple de forma la clara la autoría y responsabilidad de la página web, contactar con los responsables de esta y cuando fue su última actualización en dicha web.

ASPECTOS FORMALES	SI/NO
1. ¿La autoría de la página web está claramente definida por el ayuntamiento?	SI
2. Indicación de la Dirección Postal	SI
3. Indica el teléfono de contacto con el Ayuntamiento	SI
4. Indica el e-mail del ayuntamiento o del webmaster	SI
5. Indica cuando ha sido la última actualización en la home page, página principal o página de inicio	SI

Tabla 4 Indicadores utilizados en la primera categoría y grado de su cumplimiento para el análisis de sedes electrónicas municipales.

Podemos observar que la página web del ayuntamiento cumple con cada uno de los indicadores que forman este primera categoría, para ello hemos adjuntado tres fotografías que nos muestran en la primera de ellas la autoría,

en la segunda los datos de contacto y en la tercera fotografía nos aparece la actualización si bien no por última actualización si no que las noticias se organizan en base a la fecha saliendo está en cada una de ellas.



Ilustración 4 Autoría de la sede electrónica del Ayuntamiento de Beniparrell. Fuente. Página web del Ayuntamiento de Beniparrell



Ilustración 5 Datos de contacto de la página web del Ayuntamiento de Beniparrell. Fuente. Página web del Ayuntamiento de Beniparrell



La Dipu et Beca 2018

23/06/2015

El plazo de presentación de solicitudes finaliza el 25 de junio

Ilustración 6 Indica cuando ha sido la última actualización en la home page, página principal o página de inicio. Fuente. Página web ayuntamiento de Beniparrell

La siguiente categoría es la “funcionalidad”, formado por 11 indicadores los cuales determinan si nuestro portal web es funcional.

FUNCIONALIDAD	SI/NO
6. Mapa web	SI
7. Buscador interno	SI
8. Versiones en otros idiomas	SI
9. Enlaces hacia otras administraciones	SI
10. Descarga de utilidades	SI
11. Resolución de pantalla optimizada	SI*
12. Navegadores para los que está optimizada	SI
13. Cumple con la normas WAI (Accesibilidad: AAA/AA/A)	NO
14. Profundidad (número de clics)	2
15. Se puede volver desde cualquier página a la página de inicio de la web	NO

16. Posee menú “migas de pan” para facilitar la usabilidad	NO
--	----

Ilustración 7 Indicadores utilizados en la segunda categoría y grado de su cumplimiento para el análisis de sedes electrónicas municipales.

Como bien nos muestra la tabla se cumplen 7 de los 11 indicadores en el ámbito de la funcionalidad, por un lado, en la ilustración número 5 podemos ver que nos aparece un Mapa Web o lo que es lo mismo mapa del sitio, también tenemos acceso a un buscador interno en el cual nos redirige a los diferentes post donde aparece la palabra que nosotros busquemos. En cuanto a los idiomas, tenemos tanto la versión en castellano como en valenciano. Destacar que se ha observado como los idiomas en algún caso se mezclan y aparecen ambos. En Beniparrell predomina esta segunda como lengua nativa. En cuanto al indicador número 10 la descarga de utilidades la propia web del ayuntamiento tiene un apartado denominado descargas en las cuales puedes descargarte archivos en diferentes formatos ya sea pdf o word. El programa para poder abrir dichos formatos no te lo facilita.

También es la propia página web en el apartado directorios quien nos da la posibilidad de otras administraciones, así como teléfonos de contacto y asociaciones. La profundidad o número de clicks en los despleables es de máximo 2, no nos permite volver a la página principal desde cualquier punto, por ejemplo si estas en el perfil del contratante no podemos volver a la propia página web ya que automáticamente se nos abre en google chrome una pestaña nueva. Tampoco nos aparece con un menú “migas de pan” o lo que es lo mismo, no sabemos en que punto nos encontramos dentro de la página web, reduciendo la usabilidad de la misma.

En el indicador que hace referencia así se cumple las normas WAI de accesibilidad con el fin de facilitar la navegación a discapacitados diremos que no, para ello al igual que hace Marta Pagán Martínez en su tesis doctoral “Análisis y evaluación de las web municipales en la provincia de Albacete” se aplicará el test TAW. Antes de analizar las principales deficiencias de la página web del Ayuntamiento de Beniparrell se definirá la herramienta empleada para elaborar el análisis.

TAW

Test de accesibilidad Web es la herramienta desarrollada por la fundación CTIC, la cual nos permite de una manera inminente desgarnar algunos de los aspectos más importantes de la accesibilidad de Web.

TAW este instrumento de análisis está dirigido a todo el público, incluido profesionales de campo como webmasters, desarrolladores, diseñadores etc. Podemos emplear esta herramienta en dos modalidades, una de forma online y la otra instalando la aplicación en nuestro PC.

El analizador online TAW funciona añadiendo una URL de la página que queremos analizar, esta nos genera un informe HTML con información del resultado de análisis.



Ilustración 8 Muestra URL TAW

Por otro lado, la aplicación TAW que podemos instalar de forma local en el ordenador, nos analiza las pautas de accesibilidad Web 1.0 (WCAG 1.0). La finalidad de esta herramienta es saber el nivel de accesibilidad que tiene una página web con el fin de tener acceso cualquier persona.

Una vez realizado el análisis este nos puede dar cuatro valores posibles:

El primero puede ser Valor NO, esto nos indica que la Web no es accesible.

El segundo resultado Valor A, la web es accesible para algunas personas, es decir, cumple los requisitos básicos.

Valor AA sería el tercer posible resultado de nuestro análisis, el cual nos dice que la web es accesible a segundo nivel, esto quiere decir que cumple los

requisitos del segundo valor y además una serie de requisitos los cuales hace más accesible la página web.

El ultimo Valor sería AAA, siendo este el máximo grado de accesibilidad cumpliendo todos los requisitos de accesibilidad para que todas las personas con alguna discapacidad tengan acceso ya sea visual, cognitiva, auditiva o motriz.

Para saber cuál es el valor se analizaran cuatro elementos los cuales nos determinaran el grado, estos son:

- **Perceptible:** Este elemento valora si la información y los componentes de interfaz que aparecen en la página web se perciben fácilmente por los usuarios.
- **Operables:** Los componentes de interfaz y navegación deben permitir al usuario operar sin dificultad.
- **Comprensible:** La información y la interfaz deben ser claros para el usuario.
- **Robusto:** El contenido debe ser lo suficientemente robusto como para ser interpretado de una manera fiable, pues este va ser utilizado por una gran variedad de usuarios.

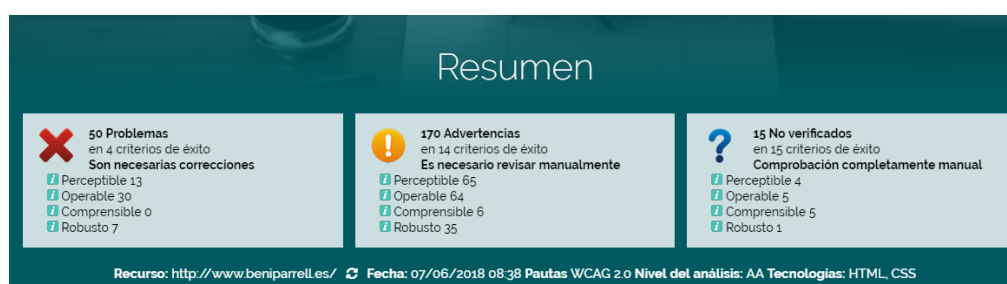


Ilustración 9 Resumen Análisis método TAW

Con la finalidad de mostrar lo anteriormente explicado analizaremos la página web Ayuntamiento de Beniparrell con un nivel de análisis A dando lugar a los siguientes resultados detectados:

Número de Problemas: 57

Número de Advertencias: 130

Número no verificados: 10

Por tanto, esto nos indica que la página web del ayuntamiento de Beniparrell no cumple los requisitos mínimos de accesibilidad para tener un grado de análisis A.

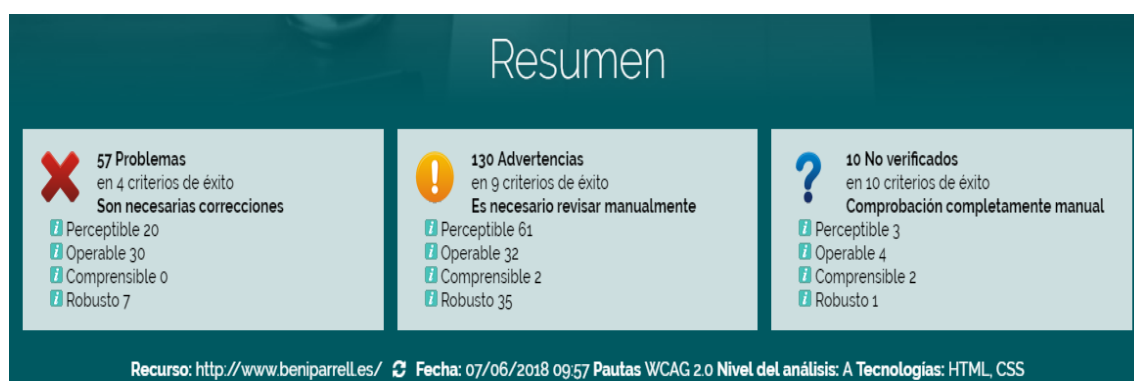


Ilustración 10 Resultado del nivel A de accesibilidad en el test TAW Ayto. Beniparrell

En segundo lugar, se analizara la página web del Ayuntamiento de Beniparrell en un nivel AA obteniendo la siguiente información.

Número de Problemas: 57

Número de Advertencias: 177

Número no verificados: 15

Esto nos muestra que el ayuntamiento tampoco cumple los requisitos mínimos de accesibilidad en un nivel AA.

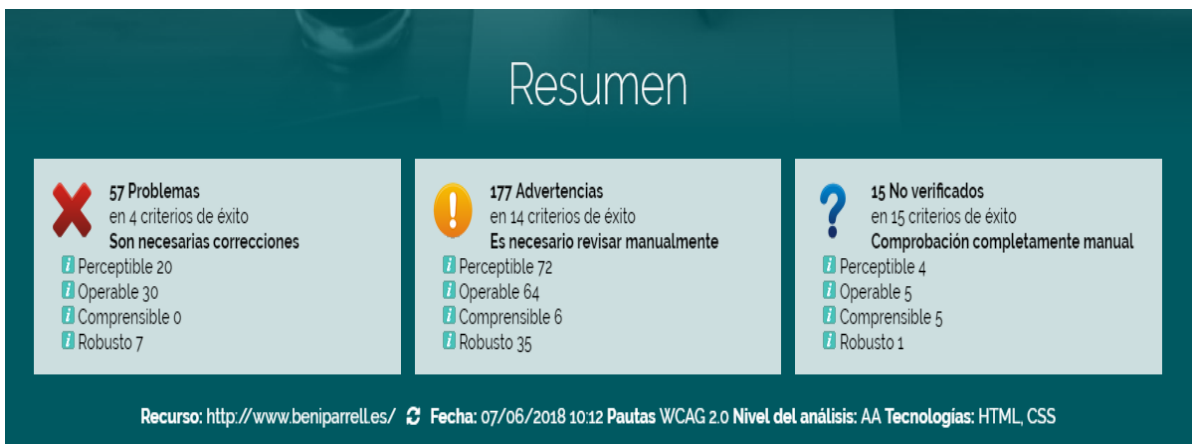


Ilustración 11 Resultado del nivel AA de accesibilidad en el test TAW Ayto. Beniparrell

Por último, se analiza dicha web en un nivel AAA obteniendo los siguientes resultados.

Número de Problemas: 66

Número de Advertencias: 197

Número no verificados: 26

Como los anteriores niveles podemos ver que la página web del Ayuntamiento de Beniparrell no cumple con los requisitos mínimos.

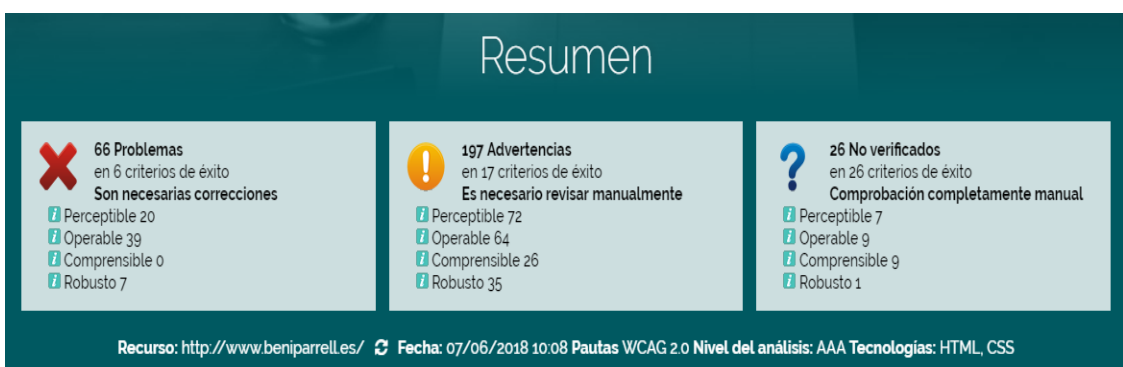


Ilustración 12 Resultado del nivel AAA de accesibilidad en el test TAW Ayto. Beniparrell

Por tanto, podemos concluir que la página web del Ayuntamiento de Beniparrell en gran parte no está preparada para el acceso a esta de personas con algún tipo de discapacidad. Siendo una administración pública debería garantizar el acceso a los ciudadanos a todos sus servicios en igualdad de condiciones. Destacar que en la propia página web del Ayuntamiento en el apartado accesibilidad nos indica lo siguiente:

“Los sitios web de las administraciones públicas tienen el deber de cumplir los criterios de accesibilidad indicados en la norma UNE 139803:2012. Esta normativa fija una serie de características que todo portal Web debe cumplir si quiere ser accesible, sirviendo además como base para la Certificación de Accesibilidad TIC (Accesibilidad Web) actualmente vigente en España. Así mismo, los sitios web de la administración deben satisfacer todos los puntos de verificación de prioridad 2 (adecuación de nivel Doble A) definidos en la especificación de Pautas de Accesibilidad al Contenido en la Web (WCAG 2.0) por la Iniciativa de Accesibilidad Web (WAI) del Consorcio World Wide Web (W3C).

Este sitio se ha diseñado adaptándose a los estándares y normativas vigentes en relación a la accesibilidad, para lo cual se realizan revisiones previas a cada publicación de nuevos contenidos. En cualquier caso, es posible que encuentre alguna página que no se adapte al 100% a estos estándares, ya que algunas de las secciones contenidas en el portal están en proceso de adaptación y mejora. Si usted experimenta alguna dificultad en el acceso la información contenida en este sitio web, por favor, contacte con nosotros. Realizaremos las mejoras necesarias a la mayor brevedad posible.”

En su apartado final nos dice la última fecha de revisión de la accesibilidad siendo esta 16 de Enero de 2015, por tanto lleva sin ser revisada desde la entrada en vigor de la Ley 39/2015 de 1 de octubre y ley 40/2015 de 1 de octubre.

El tercer punto de la metodología propuesta es el Ayuntamiento, en el analizamos que ofertas hace este a los ciudadanos del municipio de Beniparrell, así como la información institucional de este.

EI AYUNTAMIENTO	SI/NO
17. Bienvenida del Alcalde	NO
18. Indica los Órganos de gobierno	SI
19. Grupos políticos que conforman la corporación municipal o en su caso, la composición completa del pleno municipal	SI
20. Actas de los plenos municipales	SI*
21. Ordenanzas municipales	SI
22. Calendario Fiscal municipal	SI*
23. Presupuestos municipales	NO
24. Directorio de los servicios municipales	SI
25. Se puede consultar el plan de Ordenación urbana del municipio	SI

Tabla 5 Indicadores utilizados en la tercera categoría y grado de su cumplimiento para el análisis de sedes electrónicas municipales.

Como podemos observar en la tabla número 5, el ayuntamiento de Beniparrell cumple con 7 de los 9 indicadores, cabe destacar que dos de ellos se encuentran en duda pues desde el 2011 no se publica un acta municipal y en este 2018 no está el calendario fiscal municipal en la web del ayuntamiento, todavía encontramos el del año 2017.



Ilustración 13 Resultado búsqueda de actas página web Ayuntamiento de Beniparrell

Analizando la cuarta categoría sobre los datos que existen en la página web del Ayuntamiento de Beniparrell obtenemos los siguientes datos.

LA CIUDAD O MUNICIPIO	SI/NO
26. Situación geográfica de la misma	SI
27. Historia de la ciudad o municipio	SI
28. Recursos multimedia : Galería fotográfica, vídeos, webcams, etc	NO
29. Incluye un apartado con los principales datos estadísticos	NO

Tabla 6 Indicadores utilizados en la cuarta categoría y grado de su cumplimiento para el análisis de sedes electrónicas municipales.

En esta categoría una vez analizada se observa que se cumplen 2 de los 4 indicadores, nos cuenta la historia desde sus orígenes (1314) hasta la situación actual, la situación geográfica o ubicación del municipio y también se abre la posibilidad de saber lugares o sitios de referencia pero actualmente se encuentra en construcción esta pestaña.

En cuanto a recursos multimedia la propia página web no cuenta con esta opción, si bien tiene una página de Facebook donde se cuelgan fotos, videos e información referente a las fiestas o otros eventos.

Una vez analizada las cuatro categorías anteriores vamos a examinar si la página cuenta con los indicadores que hacen referencia a información para

ciudadanos y residentes, lo cual proporciona a los ciudadanos información sobre las actividades y eventos que el municipio realiza.

INFORMACIÓN PARA LOS CIUDADANOS Y RESIDENTES	SI/NO
30. Noticias de actualidad del municipio	SI
31. Agenda de actividades municipales	SI
32. Oficina de Atención al Ciudadano	SI
33. Directorio sobre servicios de urgencias	SI
34. Directorio cultural	SI
35. Directorio de Centros Educativos	SI
36. Directorio de Centros Sanitarios	SI
37. Información sobre el transporte público	SI*
38. Callejero de la localidad	SI*
39. Directorio de asociaciones vecinales, culturales, deportivas, etc.	SI
40. Posibilidad de conseguir de forma gratuita una cuenta de correo electrónico	NO

Tabla 7 Indicadores utilizados en la quinta categoría y grado de su cumplimiento para el análisis de sedes electrónicas municipales.

Al igual que hemos hecho con las anteriores categorías la página web del Ayuntamiento de Beniparrell cuenta con 9 de los 11 indicadores analizados anteriormente. En la página principal de la web nis aparecen las noticias mas destacadas de la actualidad del municipio, también encontramos un calendario en el margen derecho en el cual al ticar en el día nos aparecen los eventos de dicho día. Dispone un apartado principal de directorios en los cuales aparecen todos los número de teléfono de los indicadores anteriormente mencionados, por otro lado, también cuenta con una pestaña en a cual nos indica los horarios de la AUVACA el único transporte público del que dispone el municipio, pero esta una vez entras en la página te remite a la propia web de la empresa en la cual aparece como error, algo parecido pasa con el callejero de Beniparrell el cual está en la propia página pero no tiene anexado o desarrollado el documento en el cual poder ver el callejero del municipio, por tanto esta pero no habilitado.

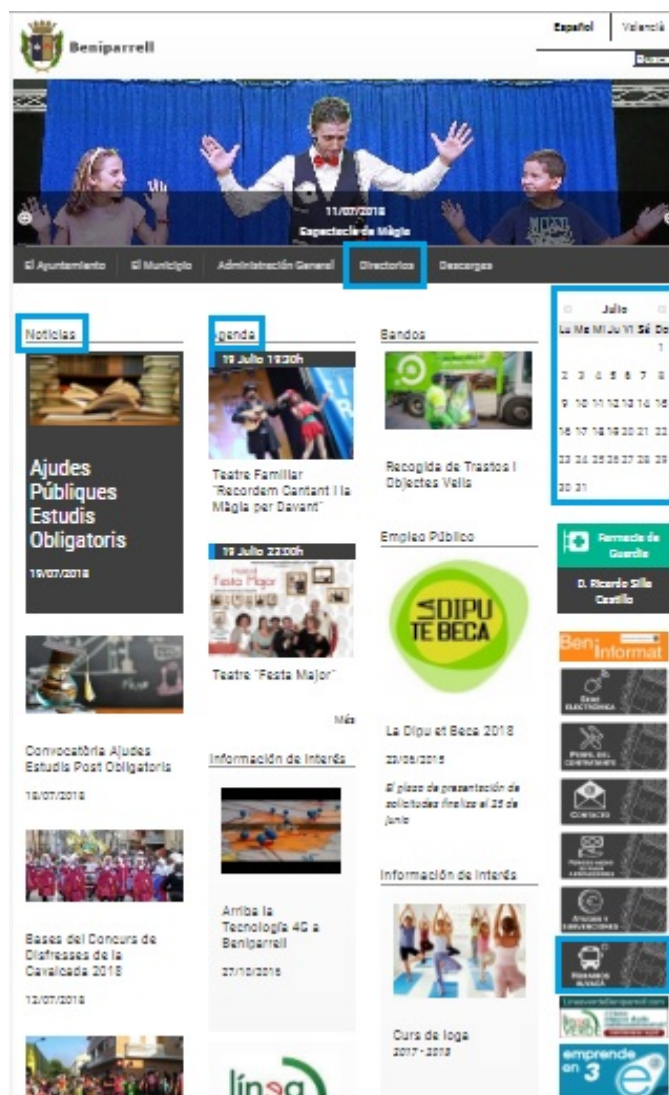


Ilustración 14 Página de inicio de la página web del Ayuntamiento de Beniparrell (<http://www.beniparrell.es/es>)

La sexta categoría a tratar se analizan los indicadores de información turística y ocio en el municipio de Beniparrell.

INFORMACIÓN TURÍSTICA Y DE OCIO	SI/NO
41. Información sobre cómo llegar al municipio	NO
42. Directorio sobre restaurantes, bares, lugares de ocio, etc.	NO
43. Directorio de alojamientos de la localidad	NO
44. Información sobre la oficina de Turismo	NO
45. Fiestas y tradiciones de la localidad	NO
46. Guía Turística con los principales lugares de interés del	NO

municipio	
47. Gastronomía y productos típicos	NO

Tabla 8 Indicadores utilizados en la sexta categoría y grado de su cumplimiento para el análisis de sedes electrónicas municipales.

Como podemos observar en la tabla número 8, la página web del municipio no cuenta con ninguno de estos indicadores, es cierto que dentro de la pestaña « El Municipio » contamos con información sobre la Parroquia de Santa Barbara la cual data del 1600 y actualmente está en proceso de declaración de bien patrimonial de relevancia local (según un informe emitido por la Conselleria de Educación y Ciencia de la G.Valenciana). En cuanto a Gastronomía sorprende que no se haga referencia a Casa Quiquet local fundado en 1885 y que en la actualidad es lugar de celebración de eventos y tiene gran reputación en la zona.

La siguiente categoría es la número siete, en ella se analiza información sobre las empresas y si cumplen o no los indicadores que propone Marta Pagán en su Tesis Doctoral.

INFORMACIÓN SOBRE EMPRESAS	SI/NO
48. Directorio empresarial y/o comercial	SI*
49. Información sobre el polígono industrial de la localidad	NO
50. Información sobre las ferias que se realicen en la localidad	NO

Tabla 9 Indicadores utilizados en la séptima categoría y grado de su cumplimiento para el análisis de sedes electrónicas municipales.

En la página web del Ayuntamiento de Beniparrell no existe ningun apartado específico dedicado a las empresas que están ubicadas dentro del polígono del pueblo, llama la atención que esto no esté presente en el pueblo pues entorno al 85% del propio municipio es polígono. Si es cierto que en el apartado Directorios hay una pestaña de asociaciones en la cual solo aparece la asociación de empresarios de Beniparrell (AMBE).

La octava categoría verifica si se cumplen o no los servicios de participación ciudadana, la cual tiene como finalidad ver si los diferentes mecanismos que tiene el ciudadano para comunicarse con el Ayuntamiento son eficientes o no.

SERVICIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	SI/NO
51. Buzón de quejas o sugerencias	SI
52. Respondió a la pregunta realizada. Pregunta realizada: ¿Qué trámites debo realizar para darme de alta en el Padrón de su municipio ?	NO
53. Mecanismo de participación ciudadana (encuestas ,foro de debate ,etc.)	SI
54. Solicitar cita previa al Alcalde y/o al resto de miembros de la corporación municipal	NO

Tabla 10 Indicadores utilizados en la octava categoría y grado de su cumplimiento para el análisis de sedes electrónicas municipales.

Tras analizar este punto observamos que, siendo uno de los más importantes por ser el nexo entre el Ayuntamiento y el ciudadano, tiene grandes carencias.

La página web del municipio sí te permite que te pongas en contacto con ellos y les envíes las dudas que tengas, pero no las contestan por ello el indicador 51 es positivo en cambio el indicador 52 no porque como he dicho anteriormente no obtienes respuesta por parte del este.



Su nombre *

Javier Ambit

Su dirección de correo electrónico *

jaamj01@gmail.com

Asunto *

Información Padrón Beniparrell

Mensaje *

Buenas tardes,
¿Qué trámites debo realizar para darme de alta en el Padrón de su municipio ?

Saludos

CAPTCHA

Esta pregunta es para comprobar si usted es un visitante humano y prevenir envíos de spam automatizado.



No soy un robot



reCAPTCHA

Privacidad - Condiciones

Enviar mensaje

Ilustración 15 Mensaje enviado al Ayuntamiento indicador 52

En cuanto a los mecanismos de participación ciudadana dentro de la página web encontramos un "Texto cuestionario participación ciudadana" lo cual se puede presentar en el propio ayuntamiento por registro de entrada o bien a través de la Sede Electrónica del Ayuntamiento. Una vez intentado realizarlo mediante vía electrónica observamos que si que han actualizado la página de la sede electrónica en determinados procedimientos, en esta nos pide una clave con el fin de garantizar la identidad de los interesados en el procedimiento (véase ilustración 16).

IDENTIFICACIÓN ELECTRÓNICA

En virtud del artículo 9 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, las Administraciones Públicas están obligadas a verificar la identidad de los interesados en el procedimiento administrativo.

Con el fin de garantizar el no repudio de las actuaciones que realice, el sistema guardará una auditoría con sellado de tiempo de todas las operaciones



Ilustración 16 Identificación electrónica Sede electrónica Ayuntamiento de Beniparrell

El problema aparece cuando quieres solicitar la clave y relizar el trámite por esta vía pero una vez más aparece con el mensaje proxy error, por lo tanto vemos que realmente están intentando aplicar la normativa actual pero en 2018 todavía no la tiene en funcionamiento correcto.

Ahora vamos a pasar a valorar del 0 al 4 para determinar el grado de madurez en la prestación de servicios online, siendo uno de los puntos más importantes. Este nos va a permitir valorar en mayor profundidad los servicios telemáticos de la sede electrónica del Ayuntamiento de Beniparrell midiendo el grado de satisfacción de este.

Etapa 0: No existe información
Etapa1: Información en línea sobre el servicio público.
Etapa 2: Interacción, descarga de formularios on-line.
Etapa 3: Interacción bilateral, permite cumplimentación y envío de formularios, el acceso a bases de datos, etc.
Etapa 4: Transacción o tramitación telemática permite la formalización y entrega de formularios con acuse de recibo, así como el pago del servicio en su caso.

Tabla 11 Etapas o niveles de madurez

INDICADOR	PUNTUACIÓN POSIBLE	PUNTUACIÓN OBTENIDA
55. Trámites sobre impuestos municipales : IBI	0-3	1
56. Trámites sobre impuestos municipales: vehículos (IVTM)	0-3	1
57. Trámites sobre otros impuestos y tasas municipales	0-3	1
58. Domiciliación de impuestos y tasas	0-3	1
59. Trámites para la obtención de licencias de obras	0-4	2
60. Trámites para la obtención de licencias de apertura de establecimientos	0-4	1
61. Anuncios de obras y servicios, incluyendo compras públicas (concursos, licitaciones, etc.)	0-4	0
62. Trámites de empadronamiento (altas, bajas, cambio de domicilio)	0-3	2
63. Trámites para la expedición de certificado de empadronamiento, etc.	0-4	2
64. Dispone el ayuntamiento de un sistema de seguimiento de expedientes en su web	SI/NO	NO
65. Existe información sobre las ayudas y subvenciones municipales para las nuevas empresas que se creen en el municipio (o las ya existentes)	0-3	1
66. Certificado de estar al corriente de pago de los tributos municipales (no tener deudas pendientes con el ayuntamiento)	0-4	2
67. Es posible realizar denuncias a la policía municipal. Información sobre la policía	0-3	0
68. Reserva y pagos por el uso de instalaciones deportivas	0-4	0
69. Posibilidad de matricularse en cursos gestionados por el ayuntamiento.	0-4	0

70. Existe información sobre la oferta pública de empleo del ayuntamiento	0-3	1
71. Existe información sobre las ayudas, subvenciones y becas municipales, hacia los ciudadanos del municipio	0-3	1
72. Información sobre la Biblioteca Municipal ¿Tiene web propia? ¿existe un enlace? ¿Se puede consultar el catálogo?	0-4	1
73. Información sobre el ALA/WALA de la localidad (aula de libre acceso a internet). Reserva on-line	0-3	1
74. Pedir cita en el Centro de Salud a través de la web municipal	0-3	1

Tabla 12 Indicadores utilizados en la novena categoría y grado de su cumplimiento para el análisis de sedes electrónicas municipales.

En esta última categoría observamos como 11 de los 19 indicadores tienen un grado de madurez de 1, esto como bien hemos indicado anteriormente nos indica que la página web del ayuntamiento de Beniparrell contiene algo de información pero no nos permite realizar el trámite en línea.



Beniparrell

El Ayuntamiento

El Municipio

Administración Ge

Recaudación

AYUNTAMIENTO

Adreça: Av. Levante, nº 14
Telèfon: 961201902
Fax: 961212696

Horario de atención al público:

Miercoles de 9 - 13 horas.

Funciones Generales del Servicio:

- Impuestos sobre bienes inmuebles (IBI).
- Impuestos de vehículos de tracción mecánica.
- Impuestos de actividades económicas.
- Motores y Vados.

Ilustración 17 Horario de recaudación de impuestos Ayuntamiento Beniparrell

Como nos muestra la ilustración 17, la opción que encontramos en la página web del ayuntamiento de Beniparrell para tramites sobre impuestos es acudir en el horario estipulado para realizarlos en el propio ayuntamiento en el cual nos darán un número de cuenta para realizar un ingreso en el Banco pertinente (Banco Santander), con el fin de entregar por registro de entrada el formulario con el recibo de pago.

Por otro lado, el indicador número 59 tiene un nivel de maduración 2 el ayuntamiento nos facilita descargarnos el formulario en dos formatos, tanto en pdf como en word, este se encuentra ubicado dentro del apartado descargas en la barra principal de la página web del Ayuntamiento de Beniparrell, en el subapartado obras.



OBRAS

Instrumentos de intervención urbanística

Licencia de Obra Menor		
Licencia de Obra Mayor		
Declaración Responsable Obra menor		
Declaración Responsable Obra mayor		
Autoliquidación Tasa-ICIO	Contactar con Departamento de Urbanismo	

Ilustración 18 Licencia obras página web Ayuntamiento Beniparrell

Haciendo referencia al indicador número 61 (Anuncios de obras y servicios, incluyendo compras públicas, concursos licitaciones), dentro de la página web del ayuntamiento, en el margen derecho, encontramos el perfil del contratante en el cual aparecen los expedientes de contratación, actualmente solo he encontrado un procedimiento de contratación y un contrato servicio colaboración en gestión recaudatoria a fecha 2017.

Como bien hemos dicho anteriormente de los 19 indicadores ninguno nos permite realizar un trámite vía online, la página web la están preparando pero cuando quieres iniciar el procedimiento te remite a la página web del Gobierno de España (<https://pasarela.clave.gob.es/Proxy/ServiceProvider>) una vez te registras solicitas la clave por diversas formas salta un error que dice lo siguiente:

([66] Está intentando acceder a un servicio que requiere un registro presencial o con certificado electrónico reconocido. Esta actualización se puede realizar en la Oficina de Registro de usuarios de la plataforma Cl@ve o de forma telemática con certificado o DNI electrónico de la Agencia Estatal de Administración Tributaria. La relación de Oficinas de Registro se encuentra publicada en el Portal Punto de Acceso General (<http://administracion.gob.es>)).

Otra información destacada con respecto al indicador 64 es dentro de la sede electrónica, no se puede registrar a la carpeta ciudadana, siendo imposible acceder a este perfil.

En lo referente al indicador 67, no es posible realizar denuncias a la policía, lo único que encontramos referente a esta es dentro del directorio el número de teléfono de la Policía Local Beniparrell, Guardia Civil Silla y Protección Civil Beniparrell.

El indicador número 69, nos dice que si hay posibilidad de matricularse en cursos gestionados por el ayuntamiento, su nivel de madurez es 1 pues dentro de la propia página nos indica información pero en ningún caso se va a poder realizar el trámite ni descargar ninguna documentación.

En cuanto a la oferta pública de empleo el ayuntamiento lo publicita mediante su página web en el tablón de anuncios y mediante bando. Nuevamente el nivel de madurez es 1 pues cualquier trámite se realiza físicamente en el ayuntamiento. Con respecto a la información sobre la biblioteca, catálogo etc.

el ayuntamiento tan solo pone a disposición la localización de esta y el número de teléfono.

El último indicador referente al Centro de Saludo la página web del ayuntamiento de Beniparrell te facilita el número de teléfono para pedir cita pero no explica o da opciones de remitirte a la página web de la consellería de Sanidad (http://www.san.gva.es/cita_previa/citaprevia_val.html) donde vía on-line podemos coger cita.

4.2. Presupuesto y Propuesta de mejora

Ahora se van a cuantificar los recursos necesarios para el desarrollo y puesta en marcha de la página web del Ayuntamiento de Beniparrell acorde con la Ley 30/2015 de 1 de Octubre y la Ley 40/2015 de 1 de Octubre.

Debido a las numerosas deficiencias encontradas la propuesta de mejora se va centrar en:

- Realizar los trámites vía telemática.
- Visibilidad presupuestos y Actas pleno.
- Mejora accesibilidad personas con algún tipo de minusvalía.

4.2.1 Presupuesto de los costes de implantación de la aplicación informática

Debido a la situación en la que se encuentra la página web del Ayuntamiento de Beniparrell se van desarrollar los requisitos necesarios para abordar la propuesta de mejora de la sede electrónica de dicho municipio.

Actualmente la Diputación de Valencia ha convocado para este 2018 un programa de ayudas a municipios de hasta 5.000 habitantes para ofrecer los servicios básicos de carácter técnico.

El Ayuntamiento de Beniparrell cumple con los requisitos que se demandan para elaborar solicitar esta ayuda, es por ella que en el presente trabajo vamos a emplear esta posibilidad como forma de mejorar la página web del Municipio.

Esta subvención tiene una cuantía máxima a subvencionar de 12.500€ a municipios inferiores a 2000 habitantes que es el caso del Ayuntamiento de Beniparrell.

4.2.2 Trabajo personal

Primero de todo tendremos en cuenta que especialistas deben intervenir para implantar el sistema.

El Ayuntamiento de Beniparrell debido a su tamaño no cuenta con el servicio Técnicos especialistas para abordar este trabajo, por tanto necesitaremos un ingeniero informático.

COSTE IMPLANTACIÓN ACTUALIZACIÓN PÁGINA WEB	
Recursos Humanos	
Ingeniero Informático – A1	
Horas de trabajo estimadas	100 Horas
Precio hora trabajador	25 €/h
Total servicio prestado	2500 €

Tabla 12 Presupuesto de la propuesta de mejora en la página web y la sede electrónica del Ayuntamiento de Beniparrell.

Fuente: Elaboración propia

El total de las horas incluye tanto las tareas de instalación y puesta a punto de la página web.

4.2.3 Trámites vía Telemática

Tras analizar la página web del Ayuntamiento de Beniparrell se observa que todavía no está totalmente implantada la gestión telemática. Este tipo de gestión es importante pues cualquier Ayuntamiento debería dar un servicio vía telemática. Como se observa a lo largo del trabajo la página

web si ha sido trabajada para adaptarse a la Ley 39/2015 de 1 de octubre, pero algunos de sus trámites no pueden efectuarse por esta vía. En la sede electrónica se facilitan los formularios de los diferentes trámites que se pueden realizar, pero estos lejos de realizarse por mediación de la página web deben hacerse vía presencial.

Por tanto, la propuesta de mejora no solo consta de realizar el procedimiento vía online si no también explicar que pasos seguir para poder realizarlos.

A continuación veremos todos los trámites que actualmente se ofrecen en la sede electrónica del Ayuntamiento de Beniparrell.

GOBIERNO ABIERTO	
Organización y Funcionamiento	Participación en la Elaboración de la Normativa.
	Solicitud de Cese de Cargo Público
	Solicitud del Reconocimiento de Compatibilidad por parte de los Cargos públicos.
	Solicitud de Derecho de Acceso a la Información Pública por parte de los Cargos Públicos.
	Solicitud para la Constitución de un Consorcio.
Población y Territorio	Solicitud de Alta o Renovación de la Inscripción en el Padrón Municipal de Habitantes
	Solicitud de Modificación de los Datos del Padrón Municipal de Habitantes
	Solicitud de Baja en el Padrón Municipal de Habitantes por Cambio de Residencia de

	Extranjeros que se trasladan al Extranjero
	Solicitud de Certificado o Volante de Empadronamiento
	Solicitud de Certificado o Volante de Convivencia
	Solicitud para la Remuneración o Denominación de una Vía Pública
	Declaración de Alteración Catastral de un Bien Inmueble
Transparencia	Solicitud de Acceso a la Información Pública por los Ciudadanos.
	Declaración de Bienes y Actividades por parte de los Miembros de la Corporación
Participación ciudadana	Quejas y Sugerencias
	Petición de Consulta Popular
Protocolo	Solicitud para la Celebración de Matrimonio Civil.
	Solicitud de Reuniones y Entrevistas con el Personal de esta Entidad

Administración General	
Secretaría General	Solicitud de Certificado o Informe
	Ejercicio de Derechos ante el Registro de Asociaciones.
	Ejercicio de Derechos en Relación con el Registro de Uniones o Parejas de Hecho.

	Solicitud de Responsabilidad Patrimonial.
	Solicitud de revisión de oficio de un acto o de una Disposición Administrativa.
	Solicitud de Alta en Servicio Público.
	Solicitud de Baja en Servicio Público.
	Declaración Responsable.
	Comunicación.
	Solicitud de Autorización.
	Instancia General.
	Denuncia.
	Aportación de Documentos.
Patrimonio	Solicitud de Resolución de un Contrato Patrimonial.
	Solicitud de Uso Puntual de un Bien.
	Solicitud de Licencia de Ocupación de un Bien de Dominio Público.
	Solicitud de Modificación o Cese de la Licencia de Ocupación de un Bien de Dominio Público.
	Solicitud de Licencia de Aprovechamiento.
Recursos Humanos	Comunicación de Denuncia de Convenio Colectivo.
	Solicitud de Cambio de Puesto de Trabajo: Permutas, Comisiones de

	Servicios,...
	Solicitud de Vacaciones
	Solicitud de Licencia o Permiso en Materia de Personal.
	Solicitud de Reconocimiento de Grado o Nivel Competencial.
	Solicitud de Reconocimiento de Antigüedad por el Personal de la Entidad.
	Solicitud de Pago de Gratificaciones Extraordinarias.
	Solicitud de Anticipo de Nómina.
	Justificación de Gastos, Dietas o Asistencias.
	Solicitud de Certificado en Materia de Personal.
	Solicitud de Modificación de la Jornada Laboral.
	Solicitud de Jubilación Parcial
	Solicitud de Prolongación de la Permanencia en el Servicio Activo.
	Solicitud de Excedencia.
	Solicitud de Reingreso al Servicio Activo.
	Solicitud de Pase a la Situación Administrativa de Segunda Actividad (Policía Local).
	Solicitud de Reconocimiento de Compatibilidad
	Escrito de Renuncia: Baja Voluntaria en esta Entidad.

Asuntos Jurídicos	Interposición de Recurso Administrativo.
	Interposición de Recurso de Reposición o de Apelación ante el Juez de Paz.
Contratación	Solicitud de Modificaciones en las Condiciones del Contrato: Cesiones, Prórroga, Revisión de Precios...
	Solicitud de Resolución de Contrato
	Interposición de Recurso Especial en Materia de Contratación.
Subvenciones	Solicitud de Subvención Directa.
	Solicitud de Certificado de una Subvención Concedida.
	Justificación de Subvención Concedida.
Protección de Datos	Ejercicio de los Derechos de Rectificación, Supresión, Limitación, Portabilidad u Oposición en relación con Datos de Carácter Personal.
	Ejercicio del Derecho de Acceso (Datos de Carácter Personal).
	Formulario de Contacto con el Delegado de Protección de Datos.
Archivo	Solicitud de Consulta de Fondos del Archivo.

COMPETENCIAS Y SERVICIOS	
Urbanismo y Vivienda	Solicitud de Certificado o Informe Urbanístico.
	Solicitud de Modificación del Planeamiento General.
	Solicitud de Aprobación de Planeamiento de Desarrollo.
	Solicitud de Modificación del Planeamiento de Desarrollo.
	Solicitud de Actuación Urbanística.
	Solicitud de Aprobación de un Proyecto de Compensación.
	Solicitud de Recepción de Obras de Urbanización.
	Solicitud de Licencia o Autorización Urbanística.
	Instancia para la Modificación o Renuncia de una Licencia Urbanística.
	Declaración Responsable o Comunicación en Materia Urbanística.
	Solicitud de Declaración de Ruina.
Medio Ambiente y Actividades	Solicitud de Licencia de Actividad.
	Declaración Responsable o Comunicación en Materia de Actividades.
	Comunicación de Modificaciones de Licencia de Actividad.
	Solicitud de Modificación de Licencia de actividad.

	Solicitud de Licencia de Actividades y Espectáculos Públicos.
	Comunicación o Declaración Responsable de Actividades y Espectáculos Públicos.
	Solicitud para la Quema de Rastrojos.
	Solicitud de Autorización Ambiental.
Abastecimiento y tratamiento de Aguas	Solicitud de Alta de Abastecimiento y Suministro de Agua Potable.
	Solicitud de Baja de Abastecimiento y Saneamiento de Agua Potable.
	Solicitud de Licencia de Conexión a las Redes de Abastecimiento o Saneamiento de Aguas.
	Solicitud de Cambio de Titularidad de Abastecimiento de Aguas.
	Solicitud de Verificación de Contador.
	Solicitud de Lectura de Contador.
	Solicitud de Cambio de Ubicación del Contador.
Infraestructura Viaria	Aviso de Incidencia en la Vía Pública.
	Solicitud de la Tarjeta de Aparcamiento para Residentes en zonas de Estacionamiento Limitado.
Servicios Sociales	Solicitud de Prestación de Servicios

	Sociales.
	Solicitud de Ingreso en Centro de Asistencia Social.
	Solicitud de Acceso al Servicio de Teleasistencia o de Ayuda a Domicilio.
	Alta en Servicios Sociales.
	Solicitud para la gestión de la Tarjeta de Aparcamiento para Discapacitados.
Seguridad Ciudadana	Solicitud de Tarjeta de Armas.
	Solicitud de Autorización Especial para la Celebración de Eventos Especiales (Uso de Artificios Pirotécnicos).
	Consignación en la Oficina de Objetos Perdidos.
Tráfico y Transporte	Solicitud de Corte de la Vía Pública.
	Solicitud de Transmisión de la Licencia de Auto –Taxi.
	Solicitud de Licencia de Vehículos Especiales.
	Solicitud para Sustituir de un Vehículo Sujeto a una Licencia de Auto-Taxi.
Venta Ambulante	Solicitud de Autorización para el Ejercicio de Venta Ambulante.
	Baja Voluntaria de la Autorización para el Ejercicio de la Venta Ambulante.

Sanidad	Solicitud de Licencia para la Tenencia de Animales Potencialmente Peligrosos.
	Solicitud de Alta, Baja o Modificación de Datos en el Registro de Animales.
Cementerios	Solicitud de Autorización de Usos Funerarios: Nichos, Panteones, Columbarios...
	Solicitud de Exhumación de Nichos, Panteones, Columbarios...
	Solicitud de Cambio de Titularidad de Derecho Funerario: Nichos, Panteones, Columbarios,...
Educación, Cultura y Deporte	Inscripción en actividades y cursos.
Arbitraje y consumo	Solicitud de Adhesión al Sistema de Arbitraje.
	Solicitud de Mediación.
	Reclamación en Materia de Consumo.

HACIENDA PÚBLICA	
Liquidación y Gestión tributaria	Liquidación
	Autoliquidación
	Solicitud de Bonificación o Exención de un Tributo.
	Solicitud de Certificado o Informe Tributario.
	Solicitud de Devolución de Ingresos

	Indebidos
	Interposición de un Recurso de Reposición de Actos de Naturaleza Tributaria.
	Comunicación del Cambio de Datos que figuran en el Padrón Fiscal.
	Domiciliación de Tributos Periódicos (alta, baja y modificación).
Recaudación	Solicitud de Aplazamiento o Fraccionamiento de Obligaciones Tributarias.
	Solicitud de Compensación de Deudas Tributarias.
Tesorería	Constitución de Garantía
	Solicitud de Devolución de Garantía
	Solicitud de Certificado de Deuda a mi Favor.

Tabla 13. Trámites ofertados por el Ayuntamiento de Beniparrell.

Fuente: Elaboración propia datos de la Sede Electrónica Ayuntamiento de Beniparrell

Como se puede observar el conjunto de trámites es muy amplio y completo, todos ellos se puede descargar una instancia para presentar mediante registro de entrada en el Ayuntamiento, pero realizar el trámite vía telemática nos remite a Cl@ve (Identidad electrónica para Administraciones), esta aplicación proporciona un PIN, en el caso de no tener activado el DNI electrónico y accedemos a un perfil donde se pueden realizar diferentes trámites.

La dificultad de este aparece cuando la propia página del Ayuntamiento de Beniparrell no explica que se nos remite a esta sede y aparte nos da un error en el acceso como he mencionado en apartados anteriores.

4.2.4 Propuesta de mejora

En este apartado trataré de enfocar la propuesta de mejora desde las dos perspectivas, la primera de ellas desde la posición de trabajador del Ayuntamiento en la cual explicaré una aplicación de la diputación de Valencia la cual agilizaría tramites y permitiría de manera más eficiente tratar de resolver y agilizar los procesos de los trámites que hay actualmente. Y una segunda posición siendo esta la del ciudadano que va a realizar un trámite telemático en el Ayuntamiento.

Las prácticas realizadas en el apartamento jurídico de la Diputación de Valencia me han permitido conocer como se están adaptando las administraciones a la nueva ley. En este departamento se trabaja con una aplicación denominada AMARA, la cual es un registro de entrada de los diferentes trámites y los distintos departamentos.

The screenshot displays the AMARA application interface. At the top, there are navigation buttons: Registrar, Buscar, Histórico, Multidistribución, Reenviar, Imprimir Carátula, Imprimir etiqueta, and Imprimir certificado. Below this is the 'Información del registro consultado' section, which is divided into 'General' and 'Origen / Destino'.

General Information:

Núm. del registro	70201/2016/E/1309	Núm. Registro Global	VIRTUAL/2016/E/68874
Libro	Registro DEPARTAMENTAL ENTRADA	Libro Registral	70201 (Registro Departamental Medio Ambiente)
Fecha Registro	28/10/2016 09:54:22	Fecha Presentación	28/10/2016 09:54:19
Asunto:		Descripción Asunto:	Gestión del Plan de Ajudamiento para BENISUERA

Origen / Destino:

Origen:	VIRTUAL	Descripción Origen:	Oficina Registro Telemático
Destino:	70201	Descripción Destino:	Registro Departamental Medio Ambiente

Below the information section, there are tabs for Titulares, Documentos, Expedientes, Notificaciones, Más datos, and Datos auditoría. The 'Documentos' tab is active, showing a list of documents with columns for Documento, Fecha Recepción, Almacenado, and Firmado.

Documento	Fecha Recepción	Almacenado	Firmado
XML Entrada (XML con los datos de entrada)	28/10/2016	✓	✓
Justificante (Justificante del Registro)	28/10/2016	✓	✓
AYTO_AEAT_TGSS (Certificado de estar al corriente de pagos con la AEAT y TGSS)	28/10/2016	✓	✗
AYTO_ANEXOII (Anexo II - Certificado del interventor de acuerdo)	28/10/2016	✓	✗
AYTO_FACTURAS (Fotocopia compulsada de facturas originales)	28/10/2016	✓	✗
XML_FORMULARIO (Solicitud)	28/10/2016	✓	✗
PDF_JUSTIFICANTE (Justificante en pdf)	28/10/2016	✓	✗
Certificado (Certificado del Registro)	28/10/2016	✓	✓

Ilustración 19 Información de registro Consultado AMARA aplicación Diputación de Valencia

Como observamos en la foto en ella aparece un concepto Generales como sería:

- Número del registro
- Libro de registro
 - Entrada
 - Salida
- Fecha de Registro
- Asunto a tratar

Esta información hace referencia al departamento al que es dirigida el trámite, en este caso sería cuando entra o sale del Ayuntamiento de Beniparrell la información.

- Núm. Registro Global
- Libro Registral
- Fecha de Presentación
- Descripción del Asunto
- Origen
- Destino

En este otro apartado sería el que nos hace referencia a la persona física o jurídica que presenta el trámite, también como se observa en la parte inferior en este van adjuntados los documentos que son necesarios para completar el procedimiento.

Desde el punto de vista del funcionario del ayuntamiento es mucho más fácil, el registro y tramitación de los expedientes y procesos que los ciudadanos requieren mediante el servicio.

Desde el punto de vista del ciudadano sería también mucho más sencillo a la hora presentar las solicitudes vía telemática. Desde la propia pagina web del ayuntamiento en el trámite que nosotros queramos solicitar vía telemática deberemos rellenar con nuestra identificación y en el caso de tener que adjuntar facturas o archivos se realiza como en el gmail en el apartado adjuntar archivos, todos ellos en pdf.

Llevando a cabo esta actualización y creación de la aplicación el Ayuntamiento sería más eficiente y eficaz a la hora de realizar los diferentes trámites.

Por otro lado, en el caso de pago de impuestos o multas no se pueden realizar vía telemática pues este da error, por tanto se debe acudir a el banco para proceder al pago de los mismos.

4.2.5 Visibilidad presupuesto y Actas

En este punto de la propuesta de mejora hacer hincapié en la Visibilidad y Actas. Llama la atención que el gobierno dirigido por el Alcalde Salvador Masaroca el cual forma parte del partido político Compromis no tenga en la página web su presupuesto, una de sus sellas de identidad de dicho partido es la Transparencia.

Por tanto sería muy interesante hacer un apartado en el cual aparezcan los presupuestos de los últimos años junto al actual, desde su elaboración hasta su liquidación, dar a conocer la situación del ayuntamiento en un apartado denominado deuda, en el cual se observe de manera sencilla cual es la deuda pública del municipio y también la de los diferentes años, así como una propuesta de las medidas a tomar para disminuirla.

Situación de las cuentas municipales en las diferentes partidas, ingresos y gastos. Junto con una justificación de las posibles desviaciones que puedan surgir a lo largo del año.

Estas medidas generaran mayor confianza en los ciudadanos y se cumplirá el principio de transparencia.

Las Actas serían otro de los puntos a tratar pues no aparece ninguna desde hace más de 5 años y estos son temas de interés general.

Es cierto que mediante bando se comunica a la población el día y la hora de las diferentes sesiones plenarias, pero se debería llevar un seguimiento y subir el Acta con los temas tratados y las resoluciones que se toman en ellas.

4.2.6 Mejora accesibilidad personas con algún tipo de minusvalía

La entrada en vigor de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público supone un impulso decisivo en el proceso de implantación de la Administración electrónica.

Esto, sin embargo hace que la manera de relacionarse de las Administraciones públicas con los ciudadanos deber ser igual, es decir, se debe garantizar una accesibilidad universal, permitiéndose el acceso y participación en las mismas condiciones.

En el caso de la página web del Ayuntamiento de Beniparrell nos garantiza la accesibilidad universal pues en su página principal en ningún momento podemos adaptar esta. Es cierto que dentro de la sede electrónica si que cuenta con esta opción pero no está actualizada desde 1 de enero de 2015 y la ley entró en vigor el 1 de octubre de este mismo año.

Por tanto la propuesta de mejora es simple, proporcionar alternativas tanto para personas con discapacidad auditiva o visual, mediante textos alternativos ya sean dibujos, videos entre otros. Aquellos apartados que en los cuales se deban entender gráficas no debe bastar con diferenciar mediante colores, si no deben de distinguirse de cualquier otra forma, utilizando hojas de estilo.

CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES

5.1. Conclusiones

Las conclusiones del análisis las vamos a dividir en dos partes, la primera corresponde a las 8 primeras categorías en las cuales se analizan un total de 54 indicadores.

Del total de estos indicadores el Ayuntamiento de Beniparrell cumple con 33 de los cuales 6 de ellos están en duda pues o bien están presentes pero no actualizados al momento actual como bien pueden ser las Actas de los plenos del municipio o el directorio de las empresas remitiéndonos a AMBE. Por tanto se puede decir que con la entrada en vigor de la Ley 30/2015 del 1 de octubre el Ayuntamiento de Beniparrell debe invertir y solventar las deficiencias que se obtienen en el presente trabajo.

Haciendo referencia a la categoría ayuntamiento expuesta en el capítulo 4, es necesario destacar la falta de visibilidad del presupuesto municipal siendo este uno de los elementos que mas importancia tiene para los ciudadanos, resultando una falta de transparencia.

Otro punto a resaltar en este estudio es la falta de accesibilidad. La página web del Ayuntamiento no tiene la posibilidad de ser modificada por personas que presenten alguna minusvalía, incumpliendo uno de los básicos que es hacer accesible los servicios municipales de maner igualitaria a los ciudadanos del municipio.

El segundo punto a tratar es la categoría número 9, la cual hace referencia los indicadores de madurez de 0-3. En este punto tenemos que destacar que ninguno de los 11 indicadores llega al nivel máximo de madurez, por tanto no hay ningún trámite que podamos realizar de manera telemática en su totalidad dentro de la sede electrónica del Ayuntamiento de Beniparrell. En

este punto también destacamos que si se pueden descargar formularios para presentar en el registro de entrada del ayuntamiento.

Una vez presentado el análisis del capítulo 4 vemos que la administración electrónica del Ayuntamiento de Beniparrell es deficiente, no se permite realizar trámites de manera telemática, incumpliendo el derecho de las personas en sus relaciones con las AA.PP. mediante medios electrónicos como nos marca la Ley 39/2015 de 1 de octubre.

En defensa de dicho municipio decir que la estructura y el diseño de su página web cumpliría mucho de los requisitos, pues esta diseñada pero no funcionan a día de hoy, también cabe destacar que nos encontramos en un pueblo de menos de 1900 habitantes siendo la gran mayoría gente longeva la cual no va emplear esta vía. Al ser un municipio tan pequeño la gente se conoce y se emplean elementos antiguos como puede ser el bando, o el simple hecho de comunicarle al alcalde del Ayuntamiento aquello que quiere hacer o bien como pedir alguna ayuda u otro trámite.

En definitiva la página web del Ayuntamiento de Beniparrell es deficitaria en cuanto a servicios y su sede electrónica no permite hacer los tramites vía on-line, por tanto estamos ante la imposibilidad de que los interesados realicen si lo desean los tramites de manera electrónica, por otro lado la estructura para que en poco tiempo este servicio esté disponible está montada, no sería resultaría extraño que en un corto periodo de tiempo la página este actualizada y los trámites ser realicen de acuerdo a la ley.

Bibliografía

DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS

Ayuntamiento de Beniparrell. Disponible: <http://www.beniparrell.es/> [consulta 20/01/2018]

Ayuntamiento de Beniparrell. Sede electrónica Ayuntamiento de Beniparrell
Disponible: <https://beniparrell.sedelectronica.es/info.14> [consulta 28/01/2018]

C TIC Centro tecnológico Analisis TAW. Disponible en:
<https://www.tawdis.net/> [Consulta: 27/5/2018]

Consuelo Belloch. Universidad de Valencia. Disponible:
<https://www.uv.es/bellochc/logopedia/NRTLogo1.pdf> [consulta 4/02/2018]

Diputación de Valencia. Convocatoria. Asistencia Técnica a Municipio.
<https://www.dival.es/es/sites/default/files/CONVOCATORIA%20ASISTENCIA%20TECNICA%20MUNICIPIOS%202018.pdf> [consulta 10/7/2018]

Instituto Nacional de Estadística. Información sobre municipio Beniparrell.
<http://www.ine.es/welcome.shtml> [consulta: 4/04/2018]

Instituto Valenciano de Estadística. Información sobre municipio Beniparrell.
<http://www.pegv.gva.es/es/temas/demografiaypoblacion/poblacion/padronmunicipalcontinuorevisiondelpadronmunicipal> [consulta: 4/04/2018]

ONTSI. Dossier Indicadores de Índice de economía y Sociedad digital (DESI). Disponible en:
<http://www.ontsi.red.es/ontsi/sites/ontsi/files/Indicadores%20DESI%202017.pdf> [consulta: 22/03/2018]

Portal Administración electrónica. Disponible:
https://administracionelectronica.gob.es/pae/Home/pae_Documentacion/pae_LegNacional/pae_NORMATIVA_ESTATAL_Adm_Elect_basica.html#.W17awNUzbIV [consulta 5/03/2018]

Plan acción administración electrónica 2016-2020. Disponible: <https://administracionelectronica.gob.es/pae/Home/pae/Actualidad/pae/Noticias/Anio2016/Junio/Noticia-2016-06-02-Plan-accion-administracion-electronica-2016-2020.html#.W17dbNUzblU> [consulta: 8/4/2018]

Redes.es Disponible: <http://www.red.es/redes/es/magazin-red/noticias/espaa-mejora-su-posicion-global-en-el-desi-con-una-puntuacion-superior-la> [consulta: 5/03/2018]

Redes.es La sociedad en Red informe anual 2016. Disponible en: <http://www.ontsi.red.es/ontsi/sites/ontsi/files/Informe%20Anual%20La%20Sociedad%20en%20Red%202016%20%28Edicion%202017%29.pdf> [consulta: 6/03/2018]

Wikipedia. Beniparrell. <https://es.wikipedia.org/wiki/Beniparrell> [consulta: 3/4/2018]

DOCUMENTOS IMPRESOS

PAGÁN MARTÍNEZ, M. (2010). *Análisis y evaluación de las web municipales en la provincia de Albacete*. Tesis Doctoral. Murcia: Universidad de Murcia.

LEGISLACIÓN

España. Constitución Española. BOE núm.311, 29/12/1978. Disponible en: <http://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1978-31229> [Consulta: 22/01/2018]

España. Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-10565> [Consulta: 5/2/2018]

España. Ley 40/2015, de 1 de octubre, del procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-10566&p=20151002&tn=2> [Consulta: 5/2/2018]

España. Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, [de desarrollo parcial de la Ley 11/2007] Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2009-18358>[Consulta 27/02/2018]

España. Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, [Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI)] Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2010-1331>[Consulta: 27/02/2018]

España. Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, [Esquema Nacional de Seguridad (ENS)] Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2010-1330>[Consulta:01/03/2018]

España. Noticias Jurídicas Consulta Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos. Disponible en: http://noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/l11-2007.html [consulta: 26/02/2018]

Glosario

AAPP Administraciones Públicas

AGE Administración General del Estado

BOE Boletín Oficial del Estado

CCAA Comunidades Autónomas

ENI Esquema Nacional de Interoperabilidad

ENSEquema Nacional de Seguridad

INE Instituto Nacional de Estadística

NTI Norma Técnica de Interoperabilidad

ONTSI Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y de la SI

SARA Sistema de Aplicaciones y Redes para las Administraciones

SIR Sistema de Interconexión de Registros

TAW Test accesibilidad web

TFG Trabajo final de grado

TICs Tecnologías de la Información y la Comunicación

ANEXOS

Recurso de Alzada



MINISTERIO
DEL INTERIOR

SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE
RECURSOS

Recurso de alzada

1.- DATOS DEL REMITENTE

Apellidos y Nombre:

DNI/NIF/NIE/Pasaporte:

Calidad en la que actúa (Señalar en recuadro):

Recurrente

Representante

2.- DATOS DEL RECURRENTE

Nombre/Razón Social:

Primer Apellido:

Segundo Apellido:

DNI/NIF/NIE/Pasaporte:

3.- DATOS DEL REPRESENTANTE

Nombre/Razón Social:

Primer Apellido:

Segundo Apellido:

DNI/NIF/NIE/Pasaporte:

4.- DOMICILIO DE NOTIFICACIÓN

País:

Provincia:

Municipio:

Calle:

C.P.:

Teléfono Principal:

Teléfono Alternativo:

5.- De conformidad con lo dispuesto en el artículo 121 y dentro del plazo que establece el artículo 122, ambos de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, interpone **RECURSO DE ALZADA** contra el acto administrativo que a continuación se indica.

6.- ACTO/RESOLUCIÓN QUE SE RECURRE: (Indicar acto, órgano que lo dictó y fecha de la resolución)

7.- Sirven de fundamento al recurso las siguientes alegaciones. (Se expondrán los hechos y fundamentación jurídica en que se basa el recurso).

Lugar, fecha y firma

C/ Amador de los Ríos, 7
28071 MADRID
TEL.: 91 537 10 15
FAX: 91 537 16 26

Solicitud de certificado

Trámite 1013938

Solicitud de Certificado o Informe

Datos del interesado

Tipo de persona NIF/CIF

Nombre

Primer apellido

Segundo apellido

(Solo si Tipo de persona = Física)

Razón Social

(Solo si Tipo de persona = Jurídica)

Datos del representante

Tipo de persona NIF/CIF

Nombre

Primer apellido

Segundo apellido

(Solo si Tipo de persona = Física)

Razón Social

(Solo si Tipo de persona = Jurídica)

Poder de representación que ostenta

Nombre del Convenio

(Solo si Poder de representación que ostenta = Estoy adherido a un convenio con esta administración para representar al interesado)

Datos a efectos de notificaciones

Medio de notificación

Email

Móvil

País

Provincia

Municipio

Núcleo diseminado

Código postal

Tipo Vía

Dirección

Número / Km Bloque Escalera Planta Puerta Extra

Formulario para el análisis de las webs municipales TFM
 “Análisis y Evaluación de las Webs Municipales de la
 Provincia de Albacete” Marta Pagán Martínez

1. ASPECTOS FORMALES: Mención de Responsabilidad y datos de Contacto		
1. ¿La autoría de la web está claramente definida por parte del ayuntamiento?	SI/NO	
2. Indicación de la Dirección Postal en la página de Inicio.	SI/NO	
3. Indica el teléfono en la página de inicio.	SI/NO	
4. E-mail del ayuntamiento o del <i>webmaster</i> .	SI/NO	
5. Indica cuando ha sido la última actualización en la <i>home page</i> , página principal o página de inicio.	SI/NO	

2. FUNCIONALIDAD: Navegación y usabilidad		
6. Dispone de mapa web.	SI/NO	
7. Existe la posibilidad de realizar búsquedas en la propia página web (buscador interno)	SI/NO	
8. Existen versiones en otros idiomas.	SI/NO	
9. Contiene enlaces hacia otras administraciones.	SI/NO	
10. Nos ofrece la posibilidad de descargar utilidades.	SI/NO	
11. Indica la resolución de pantalla para la que está optimizada.	SI/NO	
12. Indica para qué navegadores está optimizada.	SI/NO	
13. Está optimizada para el acceso a discapacitados, es decir, cumple con las normas WAI (Accesibilidad)	SI/NO	
14. Profundidad (Número de clics)	Nº de clics	
15. Se puede volver desde cualquier página a la página de inicio de la web.	SI/NO	

3. EL AYUNTAMIENTO		
16. Bienvenida del Alcalde.	SI/NO	
17. Indica los órganos de gobierno.	SI/NO	
18. Indica los grupos políticos que conforman la corporación municipal o en su caso, la composición completa del pleno municipal.	SI/NO	
19. Se pueden consultar las actas de los plenos municipales.	SI/NO	
20. Existe información general sobre las ordenanzas municipales.	SI/NO	
21. Existe un calendario fiscal municipal	SI/NO	
22. Se pueden consultar los presupuestos municipales.	SI/NO	
23. Existe un directorio de los Servicios Municipales.	SI/NO	
24. Se puede consultar el Plan de Ordenación Urbana del municipio.	SI/NO	

4. LA CIUDAD O MUNICIPIO		
25. Incluye información sobre la situación geográfica de la misma.	SI/NO	
26. Incluye un apartado sobre la historia de la ciudad o municipio.	SI/NO	
27. Incluye recursos multimedia sobre la localidad: galería fotográfica, videos, webcams, etc.	SI/NO	
28. Incluye un apartado con los principales datos estadísticos.	SI/NO	

5. INFORMACION PARA LOS CIUDADANOS: Residentes		
29. Existe un servicio de noticias de actualidad del municipio.	SI/NO	
30. Existe la posibilidad de consultar la Agenda de actividades municipales.	SI/NO	
31. Existe una Oficina de Atención al Ciudadano.	SI/NO	
32. Existe algún directorio con información sobre los servicios de urgencias del municipio (farmacias de guardia, urgencias médicas, bomberos, policía municipal, etc.)	SI/NO	
33. Existe un directorio cultural (bibliotecas, museos, centros culturales, etc.)	SI/NO	
34. Directorio de Centros Educativos.	SI/NO	
35. Directorio de Centros Sanitarios.	SI/NO	
36. Información sobre el transporte público en la localidad (autobuses y taxis)	SI/NO	
37. Callejero de la localidad.	SI/NO	
38. Directorio de asociaciones vecinales, culturales, deportivas, etc.	SI/NO	
39. Posibilidad de conseguir de forma gratuita una cuenta de correo electrónico.	SI/NO	

6. INFORMACION TURISTICA Y DE OCIO: No Residentes		
40. Información sobre cómo llegar al municipio.	SI/NO	
41. Directorio sobre restaurantes, bares, lugares de ocio, etc.	SI/NO	
42. Directorio alojamientos localidad (hoteles, hostales, etc.)	SI/NO	
43. Información sobre la Oficina de Turismo de la localidad.	SI/NO	
44. Información sobre las fiestas y tradiciones de la localidad.	SI/NO	
45. Incluye algún tipo de Guía Turística, con los principales lugares de interés del municipio.	SI/NO	
46. Gastronomía y Productos típicos.	SI/NO	

7. INFORMACIÓN SOBRE EMPRESAS		
47. Existe un directorio empresarial y/o comercial.	SI/NO	
48. Información sobre el polígono industrial de la localidad.	SI/NO	
49. Se recoge información sobre las distintas ferias que se realicen en la localidad.	SI/NO	

8. SERVICIOS PUBLICOS ELECTRONICOS DE PARTICIPACION CIUDADANA		
50. Existe un buzón de quejas o sugerencias.	SI/NO	
51. Respondió a la pregunta realizada Pregunta Realizada: ¿Qué trámites debo realizar para darme de alta en el Padrón de su municipio?	SI/NO	
52. Mecanismos de participación ciudadana (faq, encuestas, foros de debate, etc.)	SI/NO	
53. Existe la posibilidad de pedir cita previa al Alcalde y/o al resto de miembros de la corporación municipal.	SI/NO	

9. GESTION ON-LINE: Servicios Públicos electrónicos (e-Administración)		
54. Trámites sobre impuestos municipales: IBI.	0-3	
55. Trámites sobre impuestos municipales: vehículos (IVTM).	0-3	
56. Trámites sobre otros impuestos y tasas municipales.	0-3	
57. Existe la posibilidad de domiciliar los impuestos y tasas. ¿Puede cambiar la domiciliación?	0-3	
58. Trámites para la obtención de licencias de obras.	0-4	
59. Trámites para la obtención de licencias de apertura de	0-4	

establecimientos.		
60. Anuncios de obras y servicios, incluyendo compras públicas (concursos, licitaciones, etc.)	0-4	
61. Trámites de empadronamiento (altas, bajas, cambio de domicilio)	0-3	
62. Trámites para la expedición de certificados de empadronamiento, etc.	0-4	
63. Dispone el ayuntamiento de un sistema de seguimiento de expedientes en su web.	SI/NO	
64. Existe información sobre las ayudas y subvenciones municipales para las nuevas empresas que se creen en el municipio (o para las ya existentes)	0-3	
65. Certificado de estar al corriente de pago de los tributos municipales (no tener deudas pendientes con el ayuntamiento)	0-4	
66. Es posible realizar denuncias a la policía municipal. Información sobre la policía.	0-3	
67. Reserva y pagos por el uso de instalaciones deportivas municipales.	0-4	
68. Posibilidad de matricularse en cursos gestionados por el ayuntamiento.	0-4	
69. Existe información sobre la oferta pública de empleo del ayuntamiento.	0-3	
70. Existe información sobre las Ayudas, Subvenciones y Becas municipales hacia los ciudadanos del municipio.	0-3	
71. Información sobre la Biblioteca Municipal. ¿Tiene web propia? ¿Existe un enlace? ¿Se puede consultar el catálogo?	0-4	
72. Información sobre el ALA / WALA de la localidad. Reserva On-Line.	0-3	
73. Pedir cita en el Centro de Salud a través de la web municipal.	0-3	