

GRADO EN GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y
DIRECCIÓN DE EMPRESAS. UPV

ANÁLISIS Y PROPUESTA DE MEJORA DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA DE VILAMARXANT

TRABAJO FINAL DE GRADO

ALUMNO: *JOAN MOROS MARTINEZ*

TUTOR: *VICENT GIMENEZ CHORNET*

**VALENCIA, SEPTIEMBRE 2018,
CURSO 2017-2018**

Donar les meues sinceres gràcies al meu tutor Vicent Giménez Chornet per la seua guia i suport. També el meu agraïment a totes aquelles persones que han estat donat-me el seu alé en els moments durs al llarg d'aquests anys de carrera universitària, amics, companys de carrera i especialment a la meua família per donar-me sempre el seu suport incondicional.

Gràcies.

ÍNDICE DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	5
1.1. Objetivo	5
1.2. Objeto	6
1.3. Metodología	6
1.4. Relación con las asignaturas de grado	7
2. MARCO TEÓRICO Y JURÍDICO	9
2.1. Introducción	9
2.2. Concepto de Administración Electrónica	10
2.3. Leyes 39/2015 y 40/2015	10
2.4. ENI y ENS	12
2.5. Instrumentos para el acceso de los ciudadanos a la Administración Electrónica	13
2.5.1. Sede electrónica	14
2.5.1.1. Concepto sede electrónica	14
2.5.1.2. Titularidad, gestión y administración de la sede	16
2.5.1.3. Creación y regulación de las sedes	16
2.5.1.4. Contenido de la sede electrónica	17
2.5.1.5. Presupuestos técnicos exigidos para la sede	18
2.5.1.6. Responsabilidad de los contenidos en sede electrónica	19
2.5.2. El registro electrónico	22
2.5.3. Notificación electrónica	23
2.5.4. Identificación electrónica y firma digital	24
3. ANÁLISIS DE LA SEDE ELECTRÓNICA DEL AYUNTAMIENTO DE VILAMARXANT	27
3.1. Contexto	27
3.2. Análisis de la sede electrónica Vilamarxant	29
3.3. Análisis DAFO	39
4. PROPUESTAS DE MEJORA	43
4.1. Introducción	43
4.2. Propuestas formuladas	43
4.2.1. Actualización de la sede electrónica	43
4.2.2. Lanzamiento App	45

4.2.3. Creación de una oficina virtual de ayuda más completa.....	45
4.2.4. Ampliación trámites electrónicos	46
4.3. Presupuesto.....	47
5. CONCLUSIÓN.....	49
6. BIBLIOGRAFÍA.....	51

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Cabecera inicial sede electrónica	30
Ilustración 2: Sección catálogo trámites	31
Ilustración 3: Sección carpeta electrónica	32
Ilustración 4: Sección trámites destacados	32
Ilustración 5: Servicio electrónicos	33
Ilustración 6: Tablón de anuncios	33
Ilustración 7: Información acerca de la Sede Electrónica.....	33

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Presupuesto Ingresos.....	28
Tabla 2: Presupuesto Gastos	29
Tabla 3: Comparación contenido mínimo y su presencia en la sede. Identificación.....	35
Tabla 4: Comparación contenido mínimo y su presencia en la sede. Tutorial.....	35
Tabla 5: Comparación contenido mínimo y su presencia en la sede. Normativa.	35
Tabla 6: Comparación contenido mínimo y su presencia en la sede. Contacto Institucional	36
Tabla 7: Comparación contenido mínimo y su presencia en la sede. Registro electrónico.	36
Tabla 8: Comparación contenido mínimo y su presencia en la sede. Acceso a Boletines Oficiales.	36
Tabla 9: Comparación contenido mínimo y su presencia en la sede. Acceso a los registros públicos de funcionarios.	37
Tabla 10: Comparación contenido mínimo y su presencia en la sede. Plataforma de contratación.....	37
Tabla 11: Comparación contenido mínimo y su presencia en la sede. Servicios públicos.	38
Tabla 12: Comparación contenido mínimo y su presencia en la sede. Sección quejas y sugerencias.	38
Tabla 13: Comparación contenido mínimo y su presencia en la sede. Consulta trámite.	39
Tabla 14: Matriz DAFO. Análisis Interno.	40
Tabla 15: Matriz DAFO. Análisis Externo.....	40
Tabla 16: Presupuesto de gastos de la mejora de la sede electrónica.....	47

1. INTRODUCCIÓN

Difícil y ambiciosa es la tarea de intentar abordar el tema de la actual administración, una administración que ha evolucionado o mejor dicho está evolucionando para no quedarse atrás de la sociedad digital presente, donde las tecnologías de la información y comunicación tienen gran peso en nuestras vidas y son una herramienta necesaria para el progreso de nuestras vidas.

Una administración que pasa a ser electrónica y que tiene como uno de sus resultados que las organizaciones públicas creen sus sedes electrónicas con las que los ciudadanos y empresas puedan relacionarse con la administración, con todo el beneficio que esto conlleva.

Es por ello por lo que en nuestro trabajo intentaremos desarrollar el nuevo paradigma de la administración.

En el presente trabajo realizaremos un estudio de estas sedes electrónicas de los organismos públicos, aproximándonos desde su contexto teórico y marco normativo de la administración electrónica y sus sedes, hasta la realización de un análisis crítico de la sede electrónica del Ayuntamiento de Vilamarxant, además de la propuesta de una serie de puntos para mejorar tal sede electrónica.

1.1. Objetivo

El objetivo principal del trabajo es la realización de un análisis la sede electrónica del Ayuntamiento de Vilamarxant, para conocer su funcionamiento y encontrar posibles deficiencias, para a partir de estas deficiencias elaborar una serie de propuestas que mejoren la sede electrónica.

En cuanto a objetivos más específicos podemos enumerar los siguientes, análisis del marco normativo de la Administración electrónica y en especial de las sedes electrónicas, para mejorar la productividad y los servicios ofertados por el Ayuntamiento de Vilamarxant, estudiar el aumento de las relaciones electrónicas con la administración y del uso de las TIC para identificar la mejora de la calidad de los servicios ofertados.

Otro objetivo sería desarrollar y aplicar todos los conocimientos teóricos y prácticos adquiridos en el Grado de Gestión y Administración que durante los últimos años hemos cursado.

1.2. Objeto

El objeto de la realización de este trabajo es la Sede electrónica del Ayuntamiento de Vilamarxant, desde el contexto de la administración electrónica, en cuanto a sus normativa y conceptos, pasando por sus herramientas para llevar a cabo una efectiva administración electrónica, hasta qué procedimientos podemos encontrar en tal sede electrónica y qué mejoras podemos establecer.

1.3. Metodología

Para el estudio de la teoría de la administración electrónica y de su ámbito normativo, en el contexto de efectuar un análisis crítico de la sede electrónica y posteriormente intentar buscar soluciones y mejoras a los posibles defectos identificados, debemos alcanzar un nivel de conocimiento del marco teórico suficiente para que nuestro trabajo tenga unos argumentos válidos, esto lo obtendremos de la siguiente forma:

- El primer paso es documentarse a través de bibliografía de la temática, muchos autores han realizado aportaciones de esta doctrina, por lo que acudiremos a ellos para obtener un conocimiento que nos permita hacer juicios de valor y extraer ideas. No solo acudiremos a autores sino también a la legislación promulgada por la Unión Europea, España y la Comunidad Valenciana, esto nos permite conocer el marco legal de la Administración electrónica. También extraemos información de internet, a través de Google académico, y de otros trabajos de final de carrera relacionados con nuestro tema que podemos encontrar en riunet.upv.es, el repositorio institucional de la Universidad Politécnica de Valencia, estos trabajos nos proporcionan orientación en la elaboración de nuestro trabajo.
Toda esta información ajena que utilicemos para redactar nuestro propio trabajo, debemos declarar de la hemos extraído, es decir, debemos citar la fuente. Toda nuestra bibliografía para elaborar nuestro TFG sigue la norma UNE-ISO 690-2013 de información y documentación, se ha aplicado tanto para las citas como para las referencias bibliográficas.
- Nuestro siguiente paso fue el de realizar un trabajo de campo, es decir tener una reunión con algún responsable del equipo de gobierno del Ayuntamiento de Vilamarxant, en este caso con el teniente alcalde, con el objetivo de conocer directamente la situación actual y las intenciones futuras respecto a administración electrónica en el ayuntamiento.

- Seguidamente, visitar diferentes sedes electrónicas para conocer su funcionamiento y comparar nuestra sede con la de otros municipios. También se realizó un sencillo tramite electrónico para conocer su funcionamiento.
- Tras conocer otras sedes electrónicas, procedimos identificar algunas carencias que tenía la sede de nuestro objeto de estudio y a elaborar una serie de propuestas de mejoras. En este punto realizaremos un análisis DAFO de la sede electrónica.
- Por último, redactar la información e ideas que, como consecuencia de nuestra documentación y análisis, nos dio un parecer para realizar el trabajo.

1.4. Relación con las asignaturas de grado

De las asignaturas cursadas durante el Grado de Gestión y Administración Pública se han adquirido grandes conocimientos que han sido de gran utilidad para el desarrollo y la elaboración del presente trabajo. Junto con los conocimientos y aptitudes también han sido de gran valor las competencias transversales que se adquirieron a lo largo del grado, competencias como comprensión e integración, análisis y resolución de problemas, aplicación y pensamiento práctico o pensamiento crítico.

A continuación, veremos las asignaturas que nos han servido para llevar a cabo nuestro TFG:

- Derecho constitucional español: Conocimientos acerca de las fuentes de derecho, el ordenamiento jurídico español y su jerarquía, así como el conocimiento de la organización territorial, el conocimiento de los derechos, libertades y garantías nos han servido para tener un conocimiento del marco jurídico de la administración electrónica en España.
- Derecho administrativo: con el estudio de esta asignatura se ha adquirido un conocimiento de conceptos, sus fases y consecuencias de los procedimientos administrativos del derecho público español. En nuestro trabajo los procedimientos administrativos en especial los electrónicos tienen gran importancia, la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común ha sido consultada y algunos de sus preceptos analizados y desarrollados en el trabajo, al igual que la ley 40/2015 de Régimen Jurídico del Sector Público.

- Estructuras administrativas: el conocimiento de la estructura y organización de las diferentes administraciones españolas, conceptos y principios fundamentales de la administración, sus estructuras organizativas y sus relaciones interadministrativas, en especial esta última nos ha servido para tener una aproximación a las organizaciones públicas y construir una idea fundamentada sobre la administración.
- Teoría de las organizaciones: donde se estudia conceptos y teorías sobre el funcionamiento de los organismos públicos, nos ha ayudado a conocer la nueva forma de administrar, la presencia de las tecnologías de la información y comunicación en la administración y a conocer la e-administración, temáticas directamente relacionadas con nuestro trabajo.
- Información y documentación administrativa: buscar, identificar, estructurarla y gestionar la información nos ha sido de vital importancia a la hora de crear este trabajo, conocimientos adquiridos con la realización de esta asignatura.
- Contabilidad pública y gestión presupuestaria: conocimientos sobre el presupuesto de los organismos públicos se han utilizado para realizar la propuesta de las mejoras.
- Informática aplicada: conocimientos adquiridos del procesador de textos nos han sido de especial ayuda cuando hemos redactado los textos del trabajo, siendo más eficaces, eficientes y productivos.

2. MARCO TEÓRICO Y JURÍDICO

2.1. Introducción

Nos encontramos en momentos decisivos, la sociedad, la economía, la cultura, la política, las relaciones sociales están experimentando lentamente una transformación de sus códigos de funcionamiento. El principal propulsor de la transformación es la llamada "sociedad digital", todas las transformaciones que se están dando, tienen un nexo común, el desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC de ahora en adelante). Las TIC han ingresado en todos los ámbitos de la vida. A este cambio no se escapa la administración pública. La administración pública se encuentra en un momento más crucial aún si cabe, ya que debe ser capaz de no permanecer al margen del cambio y evitar la obsolescencia, es decir, quedarse retrasada en los diversos sectores de actividad que tiene encomendada, además tiene que dar respuestas y soluciones adecuadas y concordes a los nuevos tiempos, recordando que las administraciones se encuentran al servicio del interés general y de los ciudadanos, la utilización de las tecnologías ayuda a mejorar el servicio que estas prestan. Las TIC favorecen la transparencia y la participación ciudadana, facilita el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de obligaciones, flexibiliza la burocracia, agiliza relaciones entre la Administración y los administrados, simplifica la tramitación de los procedimientos administrativos, reduce tiempos y reduce costes económicos como los derivados del empleo del papel (importancia especial la reducción de costes en estos momentos que el gasto público está en el punto de mira). En definitiva, el uso de las TIC favorece una administración más productiva, eficaz, eficiente. Sin embargo, aparte de atender el uso de las TIC, es importante centrarse también en un cambio organizativo (no solo centrarse en el *front office* sino también en el *back office*) y saber superar los problemas que la tecnología puede acarrear, como puede ser lograr ganarse la confianza de los ciudadanos en las transacciones en línea, asegurar la accesibilidad de todos los grupos poblacionales sin que se cree una fractura digital, por aquellos grupos de población que por razones económicas, culturales o geográficas puedan tener dificultades de accesibilidad. Por tanto, a partir de ahora pasaremos de una administración tradicional a una administración electrónica.

2.2. Concepto de Administración Electrónica

El concepto de Administración Electrónica se entiende convencionalmente como: “El uso de las tecnologías de la información y comunicaciones en las administraciones públicas, combinado con cambios organizativos y nuevas aptitudes, con el fin de mejorar los servicios públicos y los procesos democráticos y reforzar el apoyo a las políticas públicas” (Europa 2003), siendo esta la única definición en la programática y normativa de las instituciones comunitarias.

Al respecto del concepto de Administración Electrónica se ha señalado que debe incluir las siguientes notas características: nuevo modelo de administrar, sus dimensiones interna y externa, la aplicación de las TIC a sus actividades administrativas. A partir de estas ideas construiremos el concepto de Administración Electrónica, quedando de tal forma: es un nuevo modelo de Administración que aplica las TIC a las actividades que le competen a la administración. Tales actividades engloban tanto la parte interna de la administración (relaciones interadministrativas) como la parte externa (prestación de servicios y procedimientos administrativos) (Martínez 2009).

Recientemente Urios ha planteado que el concepto de Administración electrónica debe superarse para que podamos hablar definitivamente de una única Administración que por una parte actúa presencialmente, y por otra electrónicamente (Urios 2017).

2.3. Leyes 39/2015 y 40/2015

El cambio de Administración viene avalado por una nueva normativa. La ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPAC) y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (LRJSP), han ayudado a dar un paso más en este proceso de cambio de modelo. Se propone una reforma del ordenamiento jurídico público articulada en dos ejes fundamentales: las relaciones <<ad extra>> (LPAC) y <<ad intra>>(LRJSP) de las AAPP.

Pero parece que estas nuevas normativas no están enfocadas a reconocer el derecho a la prestación de servicios públicos por medios electrónicos, están enfocadas a solucionar problemas de la Administración y a crear la obligación de relacionarse por medios electrónicos con ella (Berning 2017).

Para Almeda y Miguez (2006) la Ley 39/2015 persigue: primeramente, la existencia de una sola tramitación electrónica de procedimientos; eliminando la existencia de unos trámites en papel y otros electrónicos, y así establecer solo tramites electrónicos; el segundo objetivo, muy relacionado con el primero, eliminar las actuaciones administrativas paralelas de las regulaciones que tratan tramites en papel (Ley 30/1992, antigua LPAC) y las de carácter electrónico Ley de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

Respecto a estos objetivos, el legislador apuesta por una Administración con cero papel basada en medios electrónicos. La LPAC en su exposición de motivos señala que la tramitación electrónica debe constituir la actuación habitual de las Administraciones, sin que esta sea una forma especial de gestión de procedimientos. Debido que a una Administración sin papel además de servir mejor a los principios de eficacia y eficiencia, favorecer el ahorro de costes a los administrados, también refuerza las garantías de los interesados (España 2015a).

El objetivo de terminar con la dispersión normativa, clarificar e integrar el contenido de las derogadas Ley 30/1992 y de la Ley 11/2007, también se observa en la Ley 39/2015, en la exposición de motivos: "La regulación de esta materia venía adoleciendo de un problema de dispersión normativa y superposición de distintos regímenes jurídicos no siempre coherentes entre sí" (España 2015a).

Al ser la Ley 39/2015 prácticamente un compendio de las dos leyes anteriores, supone que algunos autores critiquen esta ley, acusándola de no incluir novedades y de ser una copia de las otras dos leyes.

Es el caso de Rodríguez-Piñero (2015), señalando que las muchas de las aparentes novedades en realidad no lo son, sino que forman parte de la unión de los citados textos legislativos y el refuerzo de la Administración Electrónica.

Por otra parte, la Ley 40/2015 en su exposición de motivos dice que abarca: la legislación básica sobre régimen jurídico administrativo, aplicable a todas las Administraciones Públicas y el régimen jurídico específico de la Administración General del Estado (incluida Administración institucional y Administración periférica del Estado). Además, el funcionamiento interno de cada Administración y de las relaciones entre ellas, es decir la regulación <<ad intra>>, marcando las pautas de actuación entre sus sujetos.

Fondevila (2017), realiza ciertas reflexiones críticas acerca de estas normas:

Expone que no existe consenso técnico ni político, ya que las propuestas formuladas por la Comisión de Expertos para la Reforma de la Administración electrónica fueron desatendidas y desconsideradas.

También critica la velocidad en la creación de las normas, señalando que es debido a que los políticos pretenden aparentar un buen hacer ante las exigencias europeas.

Por último, duda del beneficio de dividir por una parte régimen jurídico y por otra el procedimiento administrativo, y en especial por incluir aspectos de Administración Electrónica en la Ley de Régimen Jurídico, ya que estos tienen que ver con temas de procedimientos administrativos.

2.4. ENI y ENS

Para un adecuado desarrollo e implementación de la Administración Electrónica es necesario que se regulen las relaciones interadministrativas por medios electrónicos, la e-Administración, tanto sus infraestructuras como su normativa deben estar sujetas a unos principios transversales de interoperabilidad y seguridad de la información.

Asunto vital y necesario para posibilitar la puesta en funcionamiento y el correcto desarrollo e implantación de la e-administración es la conectividad de los sistemas y aplicaciones tecnológicas que se implantan para el desarrollo de la actividad Administrativa, es decir, la interoperabilidad.

“La interoperabilidad tiene como objetivo garantizar la correcta conexión o conectividad de dos equipos o instrumentos que deseen o necesiten comunicarse entre sí, de modo que sea posible la fluida comunicación entre distintos aplicativos o plataformas de tramitación electrónica” (Martínez 2016a).

El concepto de la interoperabilidad ha sido ampliamente regulado dado su transversalidad, la Unión Europea define interoperabilidad como:

“La capacidad de los sistemas de tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), y de los procesos empresariales a los que apoyan, de intercambiar datos y posibilitar la puesta en común de información y conocimientos” (Europa 2004).

Esta definición incluye tanto a una dimensión interna de la e-Administración (la cooperación tecnológica entre Administraciones), como a la dimensión externa (la prestación de servicios públicos y el desarrollo de procedimientos administrativos electrónicos para ciudadanos y empresas).

En el ámbito nacional, tenemos el Esquema Nacional de Interoperabilidad, Real Decreto 4/2010, que en su artículo 1.2 se define como los criterios y recomendaciones de seguridad, normalización y conservación de la información, de los formatos y de las aplicaciones, que los organismos públicos deben de respetar para una adecuada interoperabilidad entre Administraciones, y una correcta accesibilidad sin excluir a los ciudadanos por razón del medio tecnológico que utilicen (España 2010b)

Otra previsión acerca del ENI muy similar a la anterior la encontramos esta vez en el artículo 156.1 de la LRJSP:

De estas previsiones se desprende que el ENI es un conjunto de normas que debe ser de obligado respeto por todas las AAPP, ya que tiene un carácter básico y sus previsiones prevalecerán sobre cualquier otro criterio en materia de política de interoperabilidad, siendo una de las bases fundamentales para garantizar las relaciones interadministrativas.

Siguiendo con el adecuado desarrollo de la Administración electrónica, otra de las cuestiones que presentan gran importancia es la de la seguridad de la información y su tratamiento, a fin de permitir una protección adecuada.

Esta materia está desarrollada por el 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 (ENS), siendo los principios básicos y requisitos mínimos requeridos para la protección adecuada de la información. Aplicado por todas las AAPP para asegurar datos, informaciones y servicios utilizados en medios electrónicos que gestionen en el ejercicio de sus competencias (España 2010a).

El repertorio programático en vía de Ley ordinaria es limitado a la hora de encontrar referencias a esta materia, de forma puntual en el artículo 156.2 de la LRJSP se realiza una mención expresa y mínimamente concreta al Esquema Nacional de Seguridad:

“El Esquema Nacional de Seguridad tiene por objeto establecer la política de seguridad en la utilización de medios electrónicos en el ámbito de la presente Ley, y está constituido por los principios básicos y requisitos mínimos que garanticen adecuadamente la seguridad de la información tratada” (España 2015b).

Unas normas que deben ser de aplicación directa y de obligado cumplimiento al conjunto de las Administraciones Públicas.

El no respeto a estas normas jurídicas, no debe quedar en un solo incumplimiento, si no que debería afectar a la eficacia de los actos practicados a través de medios electrónicos (Valero 2013).

Ante las referencias puntuales Fondevila (2017) manifiesta, la falta de interés del legislador en regular la materia de seguridad de los datos y la información, aspecto de vital importancia para todos los actores en la actualidad.

2.5. Instrumentos para el acceso de los ciudadanos a la Administración Electrónica

Para la adecuada prestación de servicios públicos electrónicos y el correcto desarrollo de los procedimientos administrativos electrónicos es fundamental organizar y regular de la forma más precisa posible las herramientas o instrumentos tecnológicos necesarios para llevar a cabo el nuevo modelo de Administración Electrónica. Hemos identificado cuatro instrumentos que vamos a explicar y analizar seguidamente y que son: La sede electrónica, el registro electrónico, la notificación electrónica y la firma electrónica. Así con la debida habilitación y funcionamiento de estos instrumentos, la Administración garantizará el acceso de los ciudadanos a los servicios públicos electrónicos.

2.5.1. Sede electrónica

2.5.1.1. Concepto sede electrónica.

Una sede electrónica es un sitio en la web que está a disposición de la ciudadanía a través de internet. La administración pública titular de ella es la encargada de la gestión y administración, y los administrados (ciudadanos y empresas) pueden acceder a información, prestación de servicios y a la realización de trámites electrónicos de la Administración en cualquier momento.

Ciudadanos y empresas tienen derecho a comunicarse a través de medios electrónicos con las AAPP, esto comporta la necesidad de definir claramente una sede administrativa electrónica.

Por lo que la administración electrónica debe tener las mismas garantías que la administración tradicional, para ello, debe dotarse de unas medidas jurídicas, organizativas y técnicas, además de prestarse bajo unos principios de publicidad oficial, responsabilidad, calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad, interoperabilidad e identificación y autenticación.

A continuación, pasaremos a explicar algunos conceptos básicos para entender correctamente el ámbito de los medios electrónicos de acceso a la información y servicios por parte de los ciudadanos. Muchos de ellos pueden llevar a la confusión si no son bien definidos y entendidos, así pues, para tener un adecuado enfoque de la sede electrónica, detallaremos los siguientes conceptos técnicos:

Portal web o portal de internet: Es una página web que ofrece al usuario enlaces para acceder de forma fácil e integrada, a una serie de contenidos y servicios alojados en distintos sitios web. Gracias a los potentes buscadores actuales, localizamos rápidamente la entrada a estos sitios web, ya que antes de su existencia, para acceder a un sitio web, había que conocer su URL e introducirla en el navegador. Con el portal, con solo conocerlo se podía acceder a las páginas que contuviera alojadas, generalmente de información específica de un tema en particular.

Pero este término se pervirtió, pasando portal web y sitio web a ser sinónimos ya que a cualquier sitio web se le denominaba también portal web, aunque el sitio web no estuviera dedicado a la recopilación de enlaces a otros sitios web y solo se dedicara a contener información, se le llamaba erróneamente portal web. Con el paso del tiempo esta errónea acepción se instaló en nuestra sociedad, incluso en las AAPP, a muchos sitios web independientemente de la información que alojara y sin ser su fin recopilar enlaces a otros sitios web, se les denominaba portal web.

Sede electrónica: Un sitio web, que tiene su URL, y donde se recopilan servicios de Administración Electrónica que una determinada Administración Pública proporcione, con enlaces de acceso a ellos. También proporcionan información relevante y permite hacer transacciones entre administrados y administración. La principal diferencia de sede electrónica y sitio web es que la sede conlleva ciertas responsabilidades patrimoniales.

Punto de acceso electrónico: Haciendo referencia a la ya derogada LAECSP 11/2007, se define como conjunto de páginas web agrupadas en un dominio de Internet cuyo objetivo es ofrecer al usuario, de forma fácil e integrada, el acceso a una serie de recursos y de servicios dirigidos a resolver necesidades específicas de un grupo de personas o el acceso a la información y servicios de una institución pública.

De una manera más técnica, URL para el acceso a una página web que incluye enlaces para el acceso a información o servicios de administraciones públicas. Para distinguirlo del concepto de sede electrónica. Podríamos definir punto de acceso electrónico como cualquier página que ofrece acceso a información y servicios de e-Administración, siendo sede electrónica el punto de acceso electrónico, que además cumple condiciones y ofrece garantías.

Dirección electrónica: Acudimos a las previsiones de la derogada LAE en su Anexo de definiciones legales, el apartado i) de este define la dirección electrónica como el identificador de un equipo o sistema electrónico desde el que se provee de información o servicios en una red de comunicaciones. También se puede definir como, puerta de acceso a un servidor concreto donde se encuentran alojadas las páginas web.

Centrándose otra vez en el concepto de sede electrónica, una definición básica del concepto de sede electrónica sería, el portal web de una organización pública. Pero nos ceñiremos a las definiciones descritas en la Ley.

El apartado 1º del artículo 38 de la LRJSP establece que la sede electrónica es aquella dirección electrónica, disponible para los ciudadanos a través de redes de telecomunicaciones y cuya titularidad corresponde a un o varios organismos públicos que están ejerciendo sus competencias (España 2010)

El concepto de sede electrónica en el artículo 10 de la Ley 11/2007 , y el actual de la nueva Ley, mantienen en esencia su definición, copiando sus mismos errores, que es el de identificar la sede con una sola dirección electrónica o puerta de acceso a la sede, cuando éstas pueden ser múltiples.

Por estas razones, un concepto más apropiado sería aquel que: estima la sede electrónica como un sitio o portal web, del que la Administración es titular, siendo un espacio cuyo uso es la relación con la Administración para realizar trámites electrónicos o recibir servicios públicos (Martínez 2009).

2.5.1.2. Titularidad, gestión y administración de la sede

El artículo 38 de la LRJSP nos dice que la titularidad de la sede electrónica corresponde a la administración. En cuanto a su gestión y administración, la sede puede ser llevada por una empresa especializada, es decir puede ser objeto de externalización, dado el carácter técnico de las tareas administrativas. Para la externalización, la administración titular de la sede puede utilizar técnicas de contratación que la Ley de contratos del Sector Público establece. Bien diferente es la responsabilidad por los contenidos de la sede, implicando en la responsabilidad al titular de la sede electrónica y no al gestor, en caso de ser objeto de externalización.

El titular de la sede electrónica lo será de todo, es decir del portal web en el que se prestan servicios de administración electrónica y que pueda contener vínculos a otras páginas o instrumentos para el desarrollo del servicio como un registro electrónico.

2.5.1.3. Creación y regulación de las sedes

El precepto 3 del artículo 38 de la Ley 40/2015 de Régimen Jurídico del Sector Público, establece que serán las administraciones las que fijen las condiciones e instrumentos de creación de las sedes electrónicas. Siempre bajo la sujeción de los principios de transparencia, publicidad, responsabilidad, calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad e interoperabilidad y en cualquier caso siempre deberá garantizarse la identificación del órgano titular de la sede.

El legislador ha decidido no detallar cuáles son las condiciones e instrumentos para la creación de la sede electrónica, asignando esta responsabilidad a las administraciones públicas, pero sin embargo sí exige que la creación deberá estar sujeta a los principios de transparencia, publicidad, responsabilidad, calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad e interoperabilidad.

Con relación a este precepto podemos realizar un doble análisis:

De un lado, se desprende que será la administración titular de la sede la que fijará las características y contenido, es decir las condiciones, de la misma. Deja en manos de la administración titular de la sede una casi voluntad absoluta para establecer desde el punto de vista de los contenidos, qué condiciones y características tendrá la sede electrónica en cuestión. Sin embargo, desde la perspectiva de las prescripciones técnicas no tendrá la misma libertad, debiendo cumplir una serie de presupuestos técnicos que veremos más adelante. Con lo dispuesto en la normativa, cada sede electrónica tendrá unas características específicas, las diseñadas por la administración titular de la misma, y por tanto al tener cada una de las administraciones libertad de configuración, se generarán sedes electrónicas muy diferentes, teniendo cada una de ellas su forma y contenido, originando una escasa uniformidad de las distintas sedes electrónicas.

De otro lado, la LRJSP también deja libertad a la administración titular de la sede para determinar el instrumento de creación de la misma. Es decir, el rango de los instrumentos a utilizar para la aprobación de la sede electrónica. Por tanto, el citado instrumento de creación puede ser tanto instrumentos de naturaleza normativa (disposición reglamentaria), como un simple acto administrativo (resolución) siempre y cuando sea publicado oficialmente. A nuestro criterio y de la inmensa mayoría de AAPP, teniendo en cuenta los contenidos jurídico-materiales que conlleva la creación de la sede y las consecuencias jurídicas sobre derechos y obligaciones de los ciudadanos (por ejemplo, la responsabilidad patrimonial) obligan a la regulación de la sede mediante norma reglamentaria, además, así se dota a la sede de una mayor seguridad jurídica en las relaciones que se establecen entre la administración y los administrados, ya que así existe un instrumento de carácter normativo que marque las actividades que puedan desarrollarse a través de la sede electrónica.

Por ejemplo, un caso sería el de las entidades locales, donde la regulación de la sede electrónica debería formar parte del contenido de la correspondiente ordenanza municipal reguladora de la e-administración.

2.5.1.4. Contenido de la sede electrónica

En este punto nos encontramos ante una legislación, artículo 38, enormemente blanda por lo que respecta a la obligatoriedad de contenidos. Es la administración titular de la sede y la norma de desarrollo del propio artículo 38 de la LRJSP la que establecerá a su libre criterio los servicios y contenidos que tendrá que prestar la sede electrónica. Una de las referencias que tenemos sobre el contenido a incorporar, nos la ofrecen los artículos 4º y 6º del Real Decreto 1671/2009 que desarrolla la Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

En nuestra opinión sería beneficioso aplicar algunas de las siguientes recomendaciones que el autor Rubén Martínez Gutiérrez (2016) establece respecto de los contenidos que una sede debería contener para tener utilidad y unos niveles de calidad altos:

- a) Identificación de la administración titular de la sede electrónica, funciones y actividades que le competen. Si la gestión de la sede es externa, la empresa gestora de la sede deberá identificarse.
- b) Un tutorial que guíe a sus usuarios. Como utilizar, navegar, que información puede encontrar, etc.
- c) Normativa relativa a todo lo relacionado con la sede electrónica. Normativa de la Administración, de los procedimientos administrativos que se pueden tramitar, etc.
- d) Puntos de contacto institucionales. Direcciones de correos electrónicos válidos para formalizar trámites o notificaciones.

- e) Un registro electrónico activo, que además permita comunicaciones relativas a los trámites y procedimientos que puedan desarrollarse en dicha sede electrónica.
- f) Acceso a los Boletines Oficiales de referencia para la administración titular de la sede.
- g) Acceso al o los registros públicos de funcionarios habilitados.
- h) Una plataforma de contratación del sector público, con información relativa a las licitaciones, concurso que la administración titular de la sede convoque.
- i) La relación de servicios públicos que la sede disponga, con sus relativos procedimientos, modelos necesarios para la solicitud de tal servicio.
- j) Una sección de transparencia donde se pueda acceder a documentación e información que se desee, con su apartado de búsqueda.
- k) Una sección de preguntas frecuentes. Complementariamente un teléfono de atención al usuario para si es necesario un funcionario suministre ayuda. El concepto sería el de una oficina virtual.
- l) Una sección de quejas y sugerencias para que los usuarios puedan formularlas en su caso.
- m) Una sección de consulta de estado del procedimiento tramitado. Además de posibilitar la comprobación de documentos a través de CVE/CSV.

Con este contenido mínimo, las sedes electrónicas estarían bastante capacitadas para cumplir con las funciones y actividades que exige este modelo de administración, siempre, debiendo continuamente ampliándolas y actualizándolas para hacerlas más competentes. Además, promovería una homogeneización necesaria de las sedes electrónicas, ya que todas las Administraciones tendrían una referencia.

2.5.1.5. Presupuestos técnicos exigidos para la sede

El artículo 38.3 de la Ley Régimen Jurídico del Sector Público nos dice que la creación y funcionamiento de la sede electrónica debe satisfacer unos presupuestos técnicos que son los siguientes:

- a) Accesibilidad y usabilidad: estándares
- b) Seguridad (ENS-Real Decreto 3/2010)
- c) Interoperabilidad (ENI-Real Decreto 4/2010)
- d) Neutralidad
- e) Sistemas de sello de sede, certificados sitio Web o medio equivalente

2.5.1.6. Responsabilidad de los contenidos en sede electrónica

La Ley contiene la figura de la responsabilidad de las administraciones por los posibles perjuicios causados por una deficiente o insuficiente información proporcionada en su sede electrónica, pues la administración titular debe responder de la integridad, veracidad y actualización de la información y los servicios a los que pueda accederse a través de la misma, y consecuencia de ello, surge la posibilidad de exigencia de responsabilidad patrimonial de la administración, en el caso de que la información suministrada desde la sede electrónica pueda originar un daño o incluso por su funcionamiento anormal.

El marco normativo relativo a la responsabilidad por los contenidos en sedes, es el general relativo a la responsabilidad patrimonial, cuyos principios fundamentales se regulan en los artículos 32 a 37 de la LRJSP, y en cuanto al procedimiento para su exigibilidad, a lo largo del articulado de la LPAC.

Citando el artículo 38.2 de la LRJSP: “El establecimiento de una sede electrónica conlleva la responsabilidad del titular respecto de la integridad, veracidad y actualización de la información y los servicios a los que pueda accederse a través de la misma”(España 2015). Esto es, todo el servicio público debe respetar unos niveles de calidad, las informaciones publicadas en las sedes electrónicas deben ser ciertas, completas y constantemente actualizadas.

La calidad, ha de apuntar también al respeto de los principios generales de igualdad, accesibilidad, disponibilidad, seguridad, neutralidad tecnológica e interoperabilidad. Estos principios se verán altamente satisfechos si las plataformas tecnológicas que utilicen las Administraciones públicas para la prestación de servicios públicos respetasen las exigencias establecidas en el Real Decreto 3/2010, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, y en el Real Decreto 4/2010, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad, además del Real Decreto 1494/2007, sobre las condiciones básicas de accesibilidad.

Por último, otro parámetro de calidad es aquel que exige que las administraciones tengan las medidas suficientes para que se cumpla la normativa reguladora de la protección de datos de carácter personal, Ley Orgánica 15/1999 (LOPD), Real Decreto 1720/2007 por el que se desarrolla la LOPD y el reciente Real Decreto-ley 5/2018, de 27 de julio, de medidas urgentes para la adaptación del Derecho español a la normativa de la Unión Europea en materia de protección de datos.

Estos niveles o parámetros de calidad en la prestación de servicios públicos electrónicos pueden servir de referencia y limitación de responsabilidad de las administraciones cuando se le pueda exigir a ella una responsabilidad patrimonial por el funcionamiento de los servicios públicos electrónicos.

Para hacer exigible la responsabilidad patrimonial de la administración han de existir unos elementos, es decir deben presentarse estos cuatros requisitos necesarios:

1. Existencia de un hecho imputable a la administración, (basta acreditar que el daño ha sido producido por una actividad de responsabilidad de la administración)
2. El daño producido debe ser antijurídico, es decir, el sujeto que lo ha sufrido no tiene la obligación jurídica de soportarlo. Además, el perjuicio patrimonial ha de ser real, evaluable económicamente, efectivo e individualizado en relación con una persona o grupos de personas y no estar basado en hipótesis.
3. Debe existir una relación de causa directa y efectiva, entre el hecho que se imputa a la administración y el daño producido. A consecuencia del funcionamiento normal o anormal de un servicio público se ha producido una lesión.
4. No debe existir fuerza mayor, pues la existencia de esta lleva aparejada la no obligación de indemnizar. Distinto es el caso fortuito, pues este si existe la obligación de indemnizar (Martínez 2016).

Ahora pasaremos a analizar si se pueden dar estos requisitos en el servicio público electrónico cuando las Administraciones Públicas realicen sus actividades:

Primeramente, se deberá comprobar la existencia de un hecho imputable a la administración. En cuanto a la imputación a la administración, la lesión que se ha producido debe ser como consecuencia de la actividad de la Administración y debe proceder de ella para que le sea imputable. Entendiendo como actividad, los contenidos y servicios publicados y disponibles en las sedes electrónicas, es decir "hechos imputables" a la administración titular de la sede. Así el hecho imputable se atañe a la prestación errónea de un servicio público electrónico y en consecuencia, el no respeto de unos parámetros de calidad en la prestación del servicio. Además del no respeto y cumplimiento de la debida integridad, veracidad y actualización del artículo 38.2 de la LRJSP.

Seguidamente, la lesión producida por la actividad prestacional de la Administración Electrónica tiene que crear al administrado que recibió la prestación, un daño patrimonial antijurídico, es decir, que éste no tenga la obligación de soportar. Además, el daño patrimonial debe producir un menoscabo de sus intereses, evaluable económicamente, individualizado, real y efectivo. Siempre y cuando concurren estos requisitos, se podrá exigir la indemnización correspondiente de la cuantificación de daño. Por ejemplo, cuando debes realizar el pago de una tasa, precio público, sanción ,etc. siendo la única forma de efectuar el pago, de manera electrónica y no la puedes realizar porque el sitio o aplicación electrónica donde debe hacerse el pago esta inoperativa, y por tanto no puedes efectuar el pago.

Del mismo modo que debe de existir un nexo de causalidad directa y efectiva entre el hecho imputable a la administración y el daño patrimonial que el administrado ha sufrido. Se deberá tener en cuenta el grado de causalidad a fin de determinar el grado de responsabilidad. Por ejemplo, cuando descargas una información incompleta, incorrecta o no actualizada de una sede electrónica y en base a esta información inicias un procedimiento, el cual será erróneo, y no se logrará alcanzar el fin del procedimiento, produciendo un daño patrimonial.

Por último, la existencia de una fuerza mayor descarta la responsabilidad patrimonial de la administración. Se entiende por fuerza mayor, la circunstancia que, por no poder ser prevista o evitada, imposibilita absolutamente para el cumplimiento de una obligación. La imprevisión e inevitabilidad del daño y origen externo del mismo respecto de la administración. Por lo tanto, la ausencia de fuerza mayor será un requisito para ser indemnizado. De otro lado, el caso fortuito sí origina responsabilidad patrimonial de la administración, ya que es causa de incumplimiento de las obligaciones caracterizada por su indeterminación, pues es desconocida, y la interioridad, debido a que tiene su origen en un vicio interno de la obligación.

Cuando un administrado sufra un daño patrimonial a consecuencia de la prestación de un servicio electrónico por parte de la administración y se cumplan estas exigencias, el dañado podrá solicitar una indemnización por responsabilidad patrimonial a la administración, con el consiguiente resarcimiento de la lesión, el cual debe producirse conforme al siguiente orden de prelación:

1º *Restitutio integrum*, o reparación integral que tiene, como principal finalidad, la de restituir el patrimonio del perjudicado a la situación que tenía con anterioridad al siniestro o evento dañoso.

2º *Restitutio in natura*, en el sentido de arreglo de la cosa dañada o mediante su sustitución por otra igual.

3º *Equivalente económico*. Mediante la entrega de bienes, cuyo valor equivalga al daño sufrido. (Martínez 2016)

Las Administraciones Públicas en sus sedes electrónicas y portales Web públicos han introducido cláusulas o avisos jurídicos de exención de responsabilidad. Estas cláusulas no tienen validez, ya que contradicen la norma, considerándose nulas de pleno derecho en aplicación del artículo 62.1.f) de la LRJPAC.

2.5.2. El registro electrónico

El registro electrónico público queda regulado en la nueva LPAC en los artículos 12,16,31 y 32.

Seguimos con la asistencia por parte de la Administración en el uso de medios electrónicos a los interesados, en el artículo 12 de la LPAC: “Las Administraciones Públicas asistirán en el uso de medios electrónicos a los interesados..., especialmente en lo referente a la identificación y firma electrónica, presentación de solicitudes a través del registro electrónico general...” (España 2015).

Los preceptos del artículo 16 de la LPAC relativo a los registros nos dicen que cada administración dispondrá de un Registro Electrónico General al igual que los organismos públicos vinculados o dependientes de cada administración el cual será interoperable y estará interconectado con el Registro Electrónico General de la Administración de la que depende. El Registro Electrónico General de cada Administración funcionará como un portal que facilitará el acceso a los registros electrónicos de cada organismo. Los registros electrónicos de todas y cada una de las administraciones deberán ser plenamente interoperables.

“Los registros públicos se han regulado por la nueva LPAC adoleciendo de una serie de errores conceptuales” (Martínez 2016,p. 85).

Respecto a artículo 16, Martínez (2016) expone que en este artículo el legislador confunde los conceptos de registro informatizado, registro electrónico y de oficinas de asistencia en materia de registros, al utilizar única y exclusivamente la noción registros electrónicos para referirse a los tres conceptos. A consecuencia de esto la nueva LPAC tiene algunas incoherencias en materia de registros que pueden provocar problemas interpretativos en el futuro que sólo podrá solventar una modificación legal o un buen desarrollo reglamentario.

Respecto a la creación de los registros, regulado también en el artículo 16.1 de la LPAC, establece que las disposiciones de sus creaciones se publicarán en el diario oficial correspondiente, estando el texto íntegro disponible para consulta en la sede electrónica de acceso al registro. En tales disposiciones de creación, se especificará el órgano o unidad responsable de su gestión, así como la fecha y hora oficial y los días declarados como inhábiles.

Siguiendo con el artículo 16, su apartado 4 articula para que exista un sistema interconectado de oficinas de asistencia en materia de registros y también de los registros electrónicos, de modo que se garantice su compatibilidad informática e interconexión, así como la transmisión telemática de los asientos registrales y de los documentos que se presenten en cualquiera de los registros.

En este sentido declara Martínez (2016, p 93): “Aquí el legislador debió referirse a la necesaria interoperabilidad no de los registros, sino de los archivos electrónicos de las Administraciones y de los sistemas electrónicos de registro donde se asientan las anotaciones registrales.”

Respecto a la acreditación de identidad, autenticación y recibo de presentación, el artículo 16.3 de la LPA dice que se garantizará la constancia de todos los asientos que se practiquen, a través de un número fecha y hora de su presentación, identificación del interesado, órgano administrativo remitente, si procede, y persona u órgano administrativo al que se envía, y, en su caso, referencia al contenido del documento que se registra, emitiéndose un recibo (copia auténtica) incluyendo todos los datos, para garantizar su integridad y validez

“El recibo de presentación que emita el registro deberá cumplir con los requisitos del art 16.3 de la LPAC, resguardo acreditativo generado automáticamente y con e-firma (firmado mediante código de Verificación Electrónica o Sello de Órgano: actuación administrativa automatizada, art. 42 LRJSP)” (Martínez 2016, p.94).

Los artículos 31 y 32, regulan el cómputo de plazos de los registros.

2.5.3. Notificación electrónica

Otra de las garantías del procedimiento electrónico es la notificación electrónica, materia que supone un reto debido a las dificultades tecnológicas de su ejecución.

La notificación administrativa es una actuación principal en el procedimiento administrativo que garantiza la eficacia del acto administrativo.

En este apartado pretendemos abordar aspectos controvertidos de su regulación.

Pensamos que la nueva Ley de procedimiento administrativo común lleva a la confusión, debido a una incoherencia entre su artículo 14, que trata del derecho y obligación a relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas, y el artículo 41, relativo a las condiciones generales para la práctica de las notificaciones.

De las previsiones del artículo 14 de la LPAC, se desprende lo siguiente: el administrado elige el medio de notificación, electrónico o papel, pudiendo modificarlo en cualquier momento, excepto en los casos en que esté obligado por ley o norma reglamentaria a relacionarse con la Administración por medios electrónicos.

Sin embargo, esto colisiona con lo establecido en el artículo 41 de la LPAC, que señala la preferencia por los medios electrónicos y más aún cuando exista la obligación de recibir notificaciones por la vía electrónica. Pese a esto, existen algunos casos donde se podrán practicar las notificaciones por medios no electrónicos: cuando el interesado comparezca de manera espontánea en las oficinas de asistencia en materia de registro y solicite notificación personal en ese momento. El otro caso es el aseguramiento de la eficacia de la actuación administrativa y se entregue de manera directa por un empleado público.

El apartado segundo del artículo 41, ya no habla de preferencia, ni de excepciones, si no que prohíbe las notificaciones por medios electrónicos en los

casos de que la notificación vaya acompañada de elementos que no sean susceptibles de conversión en formato electrónico, y cuando las notificaciones contengan medios de pago a favor de los obligados, tales como cheques.

Sin embargo, la presunta preferencia por los medios electrónicos de notificación se convierte en “palabras vacías” no por estas excepciones, si no por los apartados tercero y cuarto del artículo 41. “En los procedimientos iniciados a solicitud del interesado, la notificación se practicará por el medio señalado al efecto por aquel. Esta notificación será electrónica en los casos en los que exista obligación de relacionarse de esta forma con la Administración” (España 2015).

“En los procedimientos iniciados de oficio, las Administraciones Públicas podrán recabar, mediante consulta a las bases de datos del Instituto Nacional de Estadística, los datos sobre el domicilio del interesado...” (España 2015).

Por lo que la notificación, en vez de realizarse preferentemente por medios electrónicos, se realizará preferentemente en papel en el domicilio así identificado, aunque los sujetos estén teóricamente obligados a relacionarse por medios electrónicos con la administración.

Esta regulación poco aclarativa, exige separar con exactitud cuándo se debe obligatoriamente notificar electrónicamente, de cuando el interesado puede elegir, además de analizar la particularidad de la notificación electrónica como complemento de notificación en papel prevista en el apartado primero del artículo 42 de la LPAC (que señala que las notificaciones en papel también estarán dispuestas en la sede electrónica para la consulta voluntaria del interesado). (Miguez 2016)

En materia de notificación y su regulación la encontramos en los artículos 40 de la LPAC y siguientes.

Una conclusión acerca de su regulación: Para Miguez (2016) la nueva LPAC en materia de notificación no resuelve los problemas en nuestro Ordenamiento jurídico que plantea esta materia. Declarando que posiblemente está agravando la situación con su intención de potenciar su utilización. Asimismo, tal como está regulada, las garantías del administrado se están perdiendo en comparación con la notificación en papel.

2.5.4. Identificación electrónica y firma digital

Como último instrumento en la administración tenemos la identificación electrónica y la firma digital.

La identificación electrónica y su sucesivo la autenticación, son generalmente usadas como requisito para la realización de una actuación, ya sea por parte de un administrado o por la administración. En este ámbito debemos tener en cuenta también la legislación de protección de datos de carácter personal. Otro medio de identificación electrónica es el sistema de firma o sello electrónico.

Para la definición de identificación electrónica nos trasladaremos a la regulación europea que en el artículo 3.1 del Reglamento (UE) N.º 910/2014, relativo a la

identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior (Reglamento eIDAS), por identificación electrónica se refiere a: “Proceso de utilizar los datos de identificación de una persona en formato electrónico que representan de manera única a una persona física o jurídica o a una persona física que representa a una persona jurídica. Sirviendo principalmente para la autenticación transfronteriza en el acceso electrónico a servicios de los organismos públicos” (Europa 2014).

Para aclarar más esta definición escasa, seguimos con el artículo 3.3, que define datos de identificación de la persona como el conjunto de datos que permite establecer la identidad de una persona física o jurídica. Con estas definiciones sabemos en qué consiste, pero no qué tipo de proceso es ni que finalidad, esto se explica en los artículos 3.4 y el 3.2, siendo un régimen para la identificación electrónica en virtud del cual se expiden medios de identificación electrónica, con la intención de utilizarlos para la autenticación en servicios en línea.

Con estas definiciones podemos aclarar un poco mejor el concepto de identificación electrónica.

Dirigiendo la mirada al Estado español, parece que el DNI electrónico es una de las principales estrategias de identificación electrónica, junto también el sistema CI@ve-Identidad Electrónica para las Administraciones.

Por otro lado, tal como se indica en la exposición de motivos de la LPAC, existe una separación entre identificación y firma electrónica, de modo que, con carácter general, sólo será necesaria la primera, y se exigirá la segunda cuando deba acreditarse la voluntad y consentimiento del interesado. Admitiéndose como sistemas de firma, los sistemas de firma electrónica, los sistemas de sello electrónico, así como los sistemas que las administraciones consideren válido.

Volvemos al reglamento eIDAS, para definir sello electrónico: “datos en formato electrónico anejos a otros datos en formato electrónico, o asociados de manera lógica con ellos, para garantizar el origen y la integridad de estos últimos.” (Europa 2014)

Nos encontramos ante un instrumento similar a la firma electrónica, pero para su uso por personas jurídicas, así el artículo 59 de tal reglamento establece la utilidad de los sellos electrónicos para prueba de que un documento electrónico ha sido expedido por una persona jurídica, aportando certeza sobre el origen y la integridad del documento. Por otro lado, el artículo 65 declara la validez de los sellos electrónicos para autenticar activos digitales de la persona jurídica como pueden ser programas informáticos o servidores. Así pues, en la firma electrónica el que suscribe es una persona física, y en el sello electrónico es una persona jurídica.

Como señala Alamillo (2016) “estamos en presencia de una innovación de cierta importancia para el derecho europeo, pero no tanto para el ordenamiento jurídico español, pues este ya ha regulado instrumentos similares.”

En concreto el artículo 7 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, define el certificado de firma electrónica de persona jurídica, que cumple una función similar a los sellos electrónicos de ReIDAS.

El reglamento europeo eIDAS supone que el concepto de firma electrónica de persona jurídica debe de reconducirse hacia la figura de sello electrónico. A razón de esto el legislador español manifiesta que la firma electrónica de persona jurídica no es compatible con el reglamento eIDAS, y cuando este entre en vigor, no hay que expedir más certificados de este tipo. Por lo tanto, el concepto legal de firma electrónica queda adscrito exclusivamente a las personas físicas, y el de sello electrónico, a las personas jurídicas (Fondevila 2017).

El concepto de firma electrónica se define en el artículo 3 de Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica. De manera básica lo que manifiesta es que la firma electrónica es un conjunto de datos en forma electrónica, que pueden ser utilizados como medio de identificación del firmante.

“La firma electrónica es, sin duda, la herramienta que al conferir determinadas cualidades a los documentos electrónicos actúa como garante de la seguridad jurídica en las diferentes transacciones realizadas a través de la Red.” (Fondevila 2017,p. 170) .

Aquí acabamos con los instrumentos para el acceso de los ciudadanos a la administración electrónica, obviamente existen más instrumentos que los aquí descritos, como pueden ser la factura electrónica, el archivo electrónico de documentos, la contratación administrativa y el empleo de medios electrónicos, transparencia y acceso a la información pública o la reutilización de la información en el sector público, administración judicial electrónica. Todas estas materias forman la Administración electrónica del Estado español.

3. ANÁLISIS DE LA SEDE ELECTRÓNICA DEL AYUNTAMIENTO DE VILAMARXANT

3.1. Contexto

Vilamarxant es un municipio de la Comunidad Valenciana, España. Pertenece a la Comarca del Camp de Túria. El gentilicio es Vilamarxanter/a y la predominación lingüística es el valenciano. Ubicado a 25 kilómetros de Valencia, tiene una altitud de 160 metros sobre el nivel del mar y una superficie aproximada de 71.1 kilómetros cuadrados. Según la actualización de 2017 del Instituto Nacional de Estadística tiene una población de 9.736 habitantes, con densidad de población (Hab/Km²) de 131.91. Desde un punto de vista geográfico está compuesto de una zona de transición entre montaña y llano. Con un relieve bastante accidentado, gran parte termino está ocupado por zonas de montes, en especial por el cerro de les Rodanes (600 ha), incluido en el Parque Natural del Túria. también es atravesado por el río Turía, todo ello hace que aproximadamente el 25% de la superficie del término municipal este ocupado por zonas boscosas. Además del núcleo urbano, tiene diversos núcleos de población: urbanizaciones como Monte Horquera, la Lloina, La Balsilla, Les Creuetes, Les Plantaes, La Pedrera del Rei, Mas del Moro y Pozo de Santa Teresa, zonas que con gran densidad poblacional que aumentan especialmente en época veraniega. El municipio limita con las localidades de: Benaguacil (norte), Cheste (sur), Pedralba (oeste) y Ribarroja del Túria (este). Respecto la economía municipal, Vilamarxant siempre ha tenido y sigue teniendo su principal fuente de ingresos en la agricultura. Los cultivos más extendidos son los de secano, pues encontramos olivos, almendros, algarrobo. En regadío, la labranza de hortalizas también ocupa gran parte de las plantaciones del municipio, destacan la sandía, cebolla y la coliflor. Aunque el principal cultivo son los campos de naranjos y mandarinos, existiendo empresas y cooperativas que se dedican a su producción, recolección, aprovisionamiento y distribución. Este sector ha sido afectado negativamente debido a la crisis económica que ha azotado el país en los últimos años. El sector industrial ha experimentado en los últimos años un despunte gracias a la expansión del polígono industrial, ya que en él se han instalado empresas del sector de la maquinaria para panadería o empresas dedicada a servicios de publicidad y marketing, estas empresas de gran peso en su sector son grandes fuentes de empleo. Vilamarxant posee varias granjas avícolas y de ganado porcino. La industria de la construcción también es de gran peso, así como empresas de conservas vegetales, pirotecnia y elementos electrónicos. Por la parte del sector de servicios, pese a no tener grandes atractivos turísticos sí que cuenta con diversos elementos que pueden atraer a gente a visitar la población y que dan a conocer el municipio. Vilamarxant cuenta con un patrimonio de tipo histórico artístico, civil e histórico y natural, así se puede hallar una Iglesia de Santa Catalina Mártir de finales del siglo XIX, restos de alcazaba y Muralla de la Torre del castillo musulmán (calificada como bien de interés cultural), estos restos quedan mezclados con las actuales

viviendas, los restos de la Villa rústica denotan los orígenes romanos de la población. Al ser un municipio montañoso, encontramos interesantes parajes naturales como el paraje natural protegido de Les Rodanes, por el que pasa un sendero que recorre el paraje y en el que se encuentran lugares de esparcimiento. Motivo de visita a la población son sus fiestas patronales, celebradas en honor a Santa Catalina y al Cristo de La Salud a final de agosto, en las que se celebran actos lúdicos como toros, verbenas, espectáculos culturales y celebraciones religiosas como misas y procesiones. Las fiestas dinamizan el municipio y en especial a la hostelería del municipio. (VALENCIATURISME 2016)

En cuanto al gobierno y la administración local, el actual equipo de gobierno configurado por las elecciones municipales de 2015 está formado por 13 concejales. Unas elecciones en las que el PP obtuvo 5 concejales, el PSOE 3, Compromís 2, Ciudadanos 2 y Podemos 1. Aunque la lista del PP fue la más votada, la coalición del resto de partidos desbanco al edil del partido popular de la alcaldía y promulgando al socialista Jesús Montesinos como alcalde. (EL PAÍS 2015)

El gobierno de la localidad el 29 de marzo de 2018 aprobó el presupuesto municipal de 2018 en pleno ordinario:

Tabla 1: Presupuesto Ingresos

INGRESOS	
Impuestos Directos	3.800.000,00 €
Impuestos Indirectos	55.000,00 €
Tasas, Precios Públicos y Otros	1.318.015,62 €
Transferencias Corrientes	2.721.106,67 €
Ingresos Patrimoniales	33.433,60 €
Enajenación de Inversiones	410.000,00 €
Transferencias de Capital	816.973, 89 €
Activos Financieros	
Pasivos Financieros	
Total	9.154.529,78 €

Fuente: (<http://www.vilamarxant.es/es/report/ayuntamiento-vilamarxant-aprueba-presupuesto-2018-915452978-euros-para-invertir-adquisicion-diferentes-terrenos-ayudas-sociales>)

Tabla 2: Presupuesto Gastos

GASTOS	
Gastos de Personal	3.022.316,47€
Gastos Corrientes en Bienes y Servicios	3.047.170,00 €
Gastos Financieros	19.200,00 €
Transferencias Corrientes	965.346, 00 €
Inversiones Reales	2.019.308,91 €
Transferencias de Capital	6.300,00 €
Pasivos Financieros	74.888,40 €
Total	9.154.529,78€

Fuente: (<http://www.vilamarxant.es/es/report/ayuntamiento-vilamarxant-aprueba-presupuesto-2018-915452978-euros-para-invertir-adquisicion-diferentes-terrenos-ayudas-sociales>)

3.2. Análisis de la sede electrónica Vilamarxant

La transformación de la forma de administrar es una realidad que ya está presente en nuestras vidas, aunque aún queda mucho recorrido y mucho que mejorar las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación ya están instaladas en nuestras administraciones.

Uno de los resultados de incorporar las TIC a las administraciones son las sedes electrónicas.

Instrumento necesario para hacer frente a los nuevos retos y necesidades que plantea la sociedad.

La sede electrónica de las organizaciones permite a los ciudadanos y empresas ejercer sus obligaciones y el derecho al acceso a la información y a los servicios. Con la sede electrónica se produce un incremento de la eficacia y eficiencia de los servicios públicos y unos resultados más productivos, así como prestar los servicios más ágil y rápidamente, organizaciones más abiertas, transparentes y participativas, facilitar las relaciones con los ciudadanos, empresas y otras organizaciones e impulsar el desarrollo económico y social.

A continuación, realizaremos un análisis de la sede electrónica del Ayuntamiento de Vilamarxant, analizaremos su diseño y su contenido, analizaremos si tiene el contenido mínimo que el autor Rubén Martínez Gutiérrez recomienda y que ha sido descrito en el marco teórico y jurídico del presente trabajo, también realizaremos un análisis DAFO. Por último, en el siguiente punto realizaremos una serie de propuestas para mejorar la sede.

El Ayuntamiento de Vilamarxant, respecto a administración electrónica, dispone de un portal web (<http://www.vilamarxant.es/>) y una sede electrónica. Nos centraremos en la sede electrónica ya que es el objeto de este trabajo.

Iniciamos con una descripción de lo que podemos encontrar en la sede y después análisis del diseño y el contenido de la sede.

Nos encontramos ante un diseño con un enfoque claro y sencillo, buscando el fácil acceso para los ciudadanos, con ninguna ilustración que relacione la página con el Ayuntamiento de Vilamarxant.

Ilustración 1: Cabecera inicial sede electrónica



Fuente: Sede electrónica Vilamarxant (<https://vilamarxant.sedelectronica.es/info.3>)

La estructura es clara, dividida en tres partes: Información general, catálogo de trámites y la carpeta electrónica.

Además, cuenta con un apartado de tablón de anuncios, uno acerca de información relacionada con la sede electrónica y otro sobre trámites destacados.

En la pestaña de información general, que es el inicio de la sede, encontramos lo descrito anteriormente.

En el apartado de catálogo de trámites tenemos disponibles todos los procedimientos que se pueden formalizar. Dispone de una pestaña para seleccionar trámites según materia, y también se dispone de un buscador de trámites. En cada trámite disponible existe una descripción del procedimiento administrativo, la posibilidad de descargarlo para realizarlo en papel y la posibilidad de realizar la tramitación electrónica.

Ilustración 2: Sección catálogo trámites

INFORMACIÓN GENERAL CATÁLOGO DE TRÁMITES CARPETA ELECTRÓNICA

Inicio > Catálogo de trámites

CATÁLOGO DE TRÁMITES

Procedimientos Disponibles

Selecione Materia

Selecione uno Buscar trámites

Participación en la Elaboración de Normativa	Información	Descargar Instancia	Tramitación Electrónica
Solicitud de Cese en el Cargo Público	Información	Descargar Instancia	Tramitación Electrónica

Fuente: Sede electrónica Vilamarxant (<https://vilamarxant.sedelectronica.es/info.3>)

La sección de carpeta electrónica contiene:

Consulta de expedientes, donde se puede consultar el estado de los expedientes tramitados, además de aportar nuevos documentos, cambiar datos, etc.

Buzón electrónico, donde recibir comunicaciones y notificaciones administrativas.

Consulta de registro, donde se podrá acceder al listado histórico de los registros que un usuario haya realizado o de entradas que haya realizado.

Consulta de facturas, donde se podrá acceder a un listado de todas las facturas del usuario, tanto las presentadas, como las que conste como proveedor.

Convocatorias órganos colegiados, esto es un espacio reservado a los miembros que forman parte de los distintos Órganos Colegiados de la Entidad para el acceso a las convocatorias.

Ilustración 3: Sección carpeta electrónica

 CONSULTA DE EXPEDIENTES	A través de esta sección podrá consultar el estado de los expedientes con los que se haya relacionado en calidad de interesado o de tercero. Desde aquí podrá asimismo aportar nuevos documentos, cambiar sus datos de identificación y descargar los documentos emitidos y aportados al expediente.
 BUZÓN ELECTRÓNICO	Acceda a su buzón electrónico asociado en el cual recibirá las comunicaciones y notificaciones administrativas.
 CONSULTA DE REGISTRO	Acceda a un listado completo de todos los registros que se hayan realizado a su nombre, bien al presentar documentación en calidad de solicitante o representante (entradas).
 CONSULTA DE FACTURAS	Acceda a un listado de todas sus facturas, tanto las que haya presentado, como aquellas en las que conste como proveedor.

Fuente: Sede electrónica Vilamarxant (<https://vilamarxant.sedelectronica.es/info.3>)

Otras secciones que podemos encontrar son: trámites destacados, donde encontramos un apartado para realizar una instancia general a la administración y un apartado de quejas y sugerencias; tablón de anuncios, el cual se puede filtrar por materias; información acerca de la sede electrónica, titularidad, normativa, certificados, un calendario, fecha y hora (válida a efectos de computo de plazos) usabilidad y preguntas frecuentes; los servicios electrónicos, como los de presentación de factura electrónica, perfil del contratante, órganos colegiados, portal de transparencia y la validación de documentos.

Ilustración 4: Sección trámites destacados

TRÁMITES DESTACADOS

- ★ Quejas y Sugerencias
- ★ Instancia General

Fuente: Sede electrónica Vilamarxant (<https://vilamarxant.sedelectronica.es/info.3>)

Ilustración 5: Servicio electrónicos

Servicios electrónicos



Fuente: Sede electrónica Vilamarxant (<https://vilamarxant.sedelectronica.es/info.3>)

Ilustración 6: Tablón de anuncios

TABLÓN DE ANUNCIOS

Documento	Expediente	Procedimiento	Categoría	Descripción	Fecha de Publicación
EDICTO APROBACIÓN BOLSA	528/2018	Selecció de Personal i Provisió de Llocs	Empleo Público	EDICTO APROBACIÓN DEFINITIVA BOLSA ADMINISTRATIVOS	27/07/2018
PUBLICACION TABLON DE ANUNCIOS MODIFICACION DE CREDITOS 10/2018 - CREDITOS	464/2018	Modificació de		PUBLICACION EDICTO DE APROBACION PLENARIA EL 26/07/2018 DEL EXPRENENTE DE MODIFICACIONES CREDITOS	27/07/2018

Fuente: Sede electrónica Vilamarxant (<https://vilamarxant.sedelectronica.es/info.3>)

Ilustración 7: Información acerca de la Sede Electrónica

Acerca de esta Sede Electrónica

LA SEDE

Titularidad
Normativa
Calendario y cómputo de plazos
Fecha y hora oficial

INFORMACIÓN DE INTERÉS

Política de Privacidad
Esquema Nacional de Seguridad
Política de Cookies

CERTIFICADOS

Sistemas de identificación
Sistemas de Firma
Certificados Electrónicos

USABILIDAD

Accesibilidad
Mapa web
AYUDA
Preguntas frecuentes



Fuente: Sede electrónica Vilamarxant (<https://vilamarxant.sedelectronica.es/info.3>)

En cuanto a sus funciones, trámites, usabilidad, navegación y accesibilidad son los siguientes:

Desde la sede electrónica de Vilamarxant se pueden realizar trámites relativos a organización y funcionamiento, población y territorio, transparencia, participación ciudadana, protocolo, secretaría general, patrimonio, recursos humanos, asuntos jurídicos, contratación, subvenciones, protección de datos, archivo, urbanismo y vivienda, medio ambiente y actividades, abastecimiento y tratamiento de aguas, infraestructura viaria, servicios sociales, seguridad ciudadana, tráfico y transporte, venta ambulantes, sanidad, cementerios, educación, cultura, deporte, arbitraje y consumo, liquidación y gestión tributaria, recaudación, tesorería.

En relación con la usabilidad, entendiendo por optimización para la navegación en la página web, es decir una navegación sencilla, cómoda e intuitiva para el usuario.

A nuestra opinión la sede electrónica analizada en el presente trabajo es una página con una buena estructura, sencilla de navegación intuitiva, fluida, con capacidad de interacción, porque:

- Tiene claramente definidas secciones (Información de la sede, catálogo de trámites, carpeta virtual, servicios electrónicos).
- Usa la técnica llamada “migas de pan”, que es la creación de referencias que se van creando conforme vamos penetrando en la web y su contenido y que nos permite conocer la ruta de apartados y subapartados (ejemplo: Vilamarxant sede electrónica>> carpeta electrónica>> identificación electrónica).
- Tiene una URL accesible, es decir no tiene caracteres extraños en la misma, así también sabremos en qué lugar de la web nos encontramos (ejemplo:<https://vilamarxant.sedelectronica.es/carpetaelectronica.46>).
- Existen motores de búsqueda.

En cuanto accesibilidad, entendiéndose como una serie de características que se han de cumplir para que puedan ser utilizados por la gran mayoría de los ciudadanos, incluyendo personas de avanzada edad o personas discapacitadas.

Según la propia sede, el sitio ha sido diseñado adaptándose a los estándares y normativas vigentes en relación con la accesibilidad (Norma UNE 139803:2012). Sin embargo, cuando se utiliza la técnica de métodos abreviados de teclado, no responde a lo indicado, produciéndose una deficiencia en este sentido. Si bien es cierto, que el sitio también señala que posiblemente algunas secciones contenidas en el portal están en proceso de adaptación y mejora.

En el apartado de marco teórico y jurídico de este trabajo expusimos el criterio del autor Rubén Martínez por el contenido mínimo necesario de las sedes electrónicas para que estas tuvieran unos estándares adecuados y de utilidad. Siguiendo este contenido vamos a comprobar si la sede electrónica de Vilamarxant las posee.

Tabla 3: Comparación contenido mínimo y su presencia en la sede. Identificación.

Contenido	Presencia en la sede
Identificación de la Administración titular de la sede electrónica. ¿Gestión de la misma?	SÍ
Comprobación	
<p>Titularidad</p> <p>La titularidad de esta Sede Electrónica corresponde a:</p> <p>AJUNTAMENT DE VILAMARXANT Avda. Dos de Maig, 1 46191 Vilamarxant (València)</p> <p>Esta administración es responsable, en la gestión y administración de esta Sede Electrónica, de velar por la integridad, veracidad y actualización de la información y los servicios a los que pueda accederse a través de la misma.</p>	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4: Comparación contenido mínimo y su presencia en la sede. Tutorial.

Contenido	Presencia en la sede
Tutorial de uso	NO
Comprobación	
Propuesta de mejora	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 5: Comparación contenido mínimo y su presencia en la sede. Normativa.

Contenido	Presencia en la sede
Normativa relativa	SÍ
Comprobación	
<p>NORMATIVA</p> <p>Normativa General</p> <ul style="list-style-type: none"> Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público. Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica. Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica. Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica. Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. <p>Para ampliar información acerca de la normativa aplicable, recomendamos la consulta del repertorio completo de legislación sobre Administración Electrónica accesible desde la siguiente dirección: http://www.boe.es/legislacion/codigos/codigo.php?id=29&modo=1&nota=0</p>	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6: Comparación contenido mínimo y su presencia en la sede. Contacto Institucional

Contenido	Presencia en la sede
Puntos de contacto institucionales	NO
Comprobación	
Solo encontramos la realización de una estancia general. Propuesta de mejora	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 7: Comparación contenido mínimo y su presencia en la sede. Registro electrónico.

Contenido	Presencia en la sede
Un registro electrónico activo	SÍ
Comprobación	
A través del buzón electrónico.	
<div style="display: flex; align-items: center;">  <div> <p>Acceda a su buzón electrónico asociado en el cual recibirá las comunicaciones y notificaciones administrativas.</p> </div> </div>	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 8: Comparación contenido mínimo y su presencia en la sede. Acceso a Boletines Oficiales.

Contenido	Presencia en la sede
Acceso a los Boletines Oficiales de referencia para la Administración titular de la sede.	NO
Comprobación	
Propuesta de mejora	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 9: Comparación contenido mínimo y su presencia en la sede. Acceso a los registros públicos de funcionarios.

Contenido	Presencia en la sede
Acceso al o los registros públicos de funcionarios habilitados	NO
Comprobación	
Propuesta de mejora	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 10: Comparación contenido mínimo y su presencia en la sede. Plataforma de contratación.

Contenido	Presencia en la sede
Plataforma de contratación del sector público	SÍ
Comprobación	
 <p>PERFIL DE CONTRATANTE</p> <p>Expedientes de Contratación</p> <p>BUSCAR</p> <p>Expediente <input type="text"/></p> <p>Tipo <input type="text" value="Seleccione uno"/></p> <p>Importe <input type="text" value="Seleccione uno"/></p> <p>Estado <input type="text" value="Seleccione uno"/></p> <p>BUSCAR LIMPIAR</p>	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 11: Comparación contenido mínimo y su presencia en la sede. Servicios públicos.

Contenido	Presencia en la sede
La relación de servicios públicos que la sede disponga	SÍ
Comprobación	
 <p style="text-align: center;">Servicios electrónicos</p>	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 12: Comparación contenido mínimo y su presencia en la sede. Sección quejas y sugerencias.

Contenido	Presencia en la sede
Sección de quejas y sugerencias. Sección de preguntas frecuentes, con teléfono de atención al usuario.	SÍ
Comprobación	
 <p style="text-align: right;">Teléfono de atención no existente.</p> <p style="text-align: center;">TRÁMITES DESTACADOS AYUDA</p> <p style="text-align: center;">★ Quejas y Sugerencias Preguntas frecuentes</p>	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 13: Comparación contenido mínimo y su presencia en la sede. Consulta trámite.

Contenido	Presencia en la sede
Sección de consulta de estado del procedimiento tramitado	Sí
Comprobación	
 <p data-bbox="499 555 1294 651">A través de esta sección podrá consultar el estado de los expedientes con los que se haya relacionado en calidad de interesado o de tercero. Desde aquí podrá asimismo aportar nuevos documentos, cambiar sus datos de identificación y descargar los documentos emitidos y aportados al expediente.</p>	

Fuente: Elaboración propia

Como hemos comprobado excepto el tutorial de navegación, puntos de contacto, el acceso a boletines oficiales de referencia, a los registros públicos de funcionarios habilitados y la oficina virtual, el resto de contenido mínimo expuesto la sede electrónica de Vilamarxant si lo contiene. Los contenidos no comprendidos se anotarán y se propondrán como propuesta de mejora de la sede electrónica.

3.3. Análisis DAFO

Una vez analizada la sede electrónica procederemos a utilizar la herramienta de análisis estratégico DAFO, que no ayudará y reforzará nuestro análisis marcando unos límites y oportunidades en las propuestas de mejora que se realicen.

Esta herramienta nos permite conocer el contexto y el estado del objeto analizado. Con este análisis se permite identificar las debilidades y amenazas que se deben mitigar, y las fortalezas y oportunidades que se deben de potenciar. A partir de esto diseñaremos las estrategias de mejora, conociendo las situaciones que tendremos que tener en cuenta en el momento de poner en marcha nuestros planes.

El DAFO, analiza la situación interna (debilidades y fortalezas) y la situación externa (amenazas y oportunidades) de la organización.

Tabla 14: Matriz DAFO. Análisis Interno.

Análisis Interno	
Debilidades	Fortalezas
<ul style="list-style-type: none"> • Recursos humanos con poco conocimiento en e-Administración • Falta de confianza de los empleados públicos en la e-Administración • Preferencia del trato directo • Resistencia al cambio tecnológico • Falta de interoperabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Estabilidad política • Liderazgo político y fomento e-administración • Entidad organizativamente poco compleja • Conocimiento problemas ciudadanos • Regeneración de los funcionarios • Bases buenas del portal web y sede electrónica

Fuente: Elaboración propia

Tabla 15: Matriz DAFO. Análisis Externo.

Análisis Externo	
Amenazas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> • Presión política en el cumplimiento de objetivos • Falta de confianza de los ciudadanos en la e-Administración • Brecha digital 	<ul style="list-style-type: none"> • Sociedad tecnológica • Aval legislativo • Subvenciones administrativas • Alcance a recursos tecnológicos • Empresas y ciudadanos implicado en el cambio

Fuente: Elaboración propia

El desarrollo del análisis DAFO es el siguiente:

Debilidades: entendemos por debilidades aquellos aspectos negativos de una situación interna.

- Recursos humanos con poco conocimiento en e-Administración: al ser la e-Administración una materia que se está implantando en los últimos años y que es relativamente reciente, muchos de los empleados no tienen la información, formación y el conocimiento deseado para entender y lograr la total implantación de la e-Administración.
- Falta de confianza de los empleados públicos en la e-Administración: la falta de información y conocimiento genera en los empleados una inseguridad y desconfianza en este nuevo modelo de administración, produciendo una reticencia a la administración electrónica.

- Preferencia del trato directo: la costumbre de un trato personal y de contacto directo con los ciudadanos, que produce un rédito político beneficioso a la corporación en busca de votos para las futuras elecciones, junto con los puntos anteriores crean un rechazo a la administración no presencial.
- Resistencia al cambio tecnológico: las modificaciones en procesos, operaciones, hábitos generan reticencias al cambio de modelo. Es una cuestión de no abandonar la zona de seguridad que proporciona el conocer el funcionamiento de los procedimientos.
- Falta de interoperabilidad: carecer de aplicaciones o sistemas necesarios para tramitar o notificar electrónicamente constituye un obstáculo.

Fortalezas: Son todos los elementos positivos dentro de la organización.

- Estabilidad política: la legislatura del gobierno transcurre con normalidad, la corporación está bien cohesionada y el personal empleado no tiene ningún conflicto de tinte partidario que perjudicaría el trabajo.
- Liderazgo político: existe la clara la idea de la instauración de la e-Administración, por lo que se fomenta su desarrollo.
- Entidad organizativamente poco compleja: al consistir en un Ayuntamiento no muy grande, las estructuras organizativas son sencillas y existe una comunicación directa.
- Conocimiento problemas ciudadanos: el trato directo que anteriormente comentábamos como debilidad se puede convertir en fortaleza por el conocimiento cercano que tienen los políticos de los problemas de los administrados.
- Regeneración de los funcionarios: la media de edad de en general los funcionarios de la administración española es alta, esto propiciará una entrada de gente joven más preparada tecnológicamente y más propicia a una administración electrónica que la actual.
- Bases buenas del portal web y sede electrónica: si se parte de lo ya logrado en términos de implantación de administración electrónica, se pueden alcanzar unos niveles de calidad altos ya que la sede electrónica analizada cumple con unos buenos estándares que siempre pueden mejorarse.

Amenazas: Aquellos elementos negativos externos que pueden perjudicar el objetivo.

- Presión política en el cumplimiento de objetivos: la existencia de una gran exigencia y presión desde las altas esferas de los gobiernos por alcanzar rápidamente la implantación de la e-Administración puede hacer que se precipiten etapas y pasos o se realicen erróneamente.
- Falta de confianza de los ciudadanos en la e-Administración: la falta de confianza por parte de los ciudadanos en los procedimientos electrónicos y su preferencia por la administración tradicional puede perjudicar a la e-administración, al igual que el desconocimiento de su existencia.
- Brecha digital: cantidad de personas no pueden acceder a las TIC, ya sea por analfabetización tecnológica o por falta de recursos, y algunos que pueden acceder tienen problemas debido a la falta de interoperabilidad entre aplicaciones, navegadores de las administraciones con las de los ciudadanos.

Oportunidades: Identificación y aprovechamiento de los aspectos positivos del exterior.

- Sociedad tecnológica: nos encontramos en una sociedad digital donde la tecnología está completamente instalada por lo que estamos en entornos adecuados y propicios para el uso de una administración electrónica.
- Aval legislativo: la jurisdicción ha entendido que las normativas deben estar acordes a la sociedad actual y por tanto a las TIC, por lo que ha formulado las Leyes 39/2015 y 40/2015 donde los procedimientos electrónicos son tenidos en cuenta.
- Subvenciones administrativas: al igual que la jurisdicción, las instituciones también han entendido que nadie debe quedarse fuera de este cambio por lo que se ayuda mediante subvenciones a las organizaciones a potenciar el cambio a la nueva administración.
- Alcance a recursos tecnológicos: poco a poco existe menos gente con cero conocimientos tecnológicos, cualquier persona posee un smartphone con el que puede relacionarse electrónicamente con la administración.
- Empresas y ciudadanos implicado en el cambio: las empresas y ciudadanos ya empiezan a ver los aspectos positivos de la administración electrónica por lo que empiezan a usarla cada vez más.

4. PROPUESTAS DE MEJORA

4.1. Introducción

Uno de los de los objetivos y compromisos que las administraciones deben de tener en cuenta, es la prestación de unos servicios de calidad, por lo que los servicios que prestan siempre deben estar en una continua mejora, para asegurar los mejores niveles de calidad. El objetivo principal de este trabajo es la mejora de la Sede electrónica del ayuntamiento de Vilamarxant.

Una vez explicado el marco teórico y jurídico, el contexto donde nos encontramos y el análisis de la sede electrónica, nos disponemos a proponer una serie de mejoras que creemos que harán más útil la sede electrónica.

4.2. Propuestas formuladas

4.2.1. Actualización de la sede electrónica

El 16 de enero de 2015 es la última fecha de actualización, tal como indica la propia sede, creemos que sería conveniente una revisión de tal sito para mejorarla y actualizarla. En ella se podrían realizar ciertas modificaciones e introducciones que vamos a comentar a continuación:

- **Diseño:** Un diseño que produzca un impacto visual más alegre, con un color llamativo, figuras, imágenes que ayuden a la interacción, que nos llamen la atención, que hagan más llevadera y atractiva a la visita y navegación por la sede. Por lo tanto, en este punto nuestras propuestas son:
 - Cambio a azul del color de la web.
 - Introducción de figuras relativas a lo que estamos viendo.
 - Introducción de imágenes relativas al municipio.

No se pretende hacer una sede electrónica más bonita, aunque sin descuidarla, se pretende hacerla más productiva y útil.

- **Contenido:** Respecto la estructura de la sede la dejaríamos como está, solo que introduciríamos ciertos ítems en ella que después del análisis realizado se ha observado que carece de ellos y son los siguientes:
 - Un punto de acceso que conecte con los Boletines Oficiales de referencia para la Administración. Ya que son importantes fuentes de referencia, nos permitiría acudir desde la misma sede a una información totalmente fehaciente, o consultar cualquier duda que

nos pueda surgir en la realización de un trámite o simplemente tener un conocimiento más amplio, además de estar informado de todas las publicaciones del Estado.

- Un punto de acceso que conecte con los registros públicos de funcionarios habilitados. Cuando los ciudadanos que no disponen de firma electrónica y permiten actuar a funcionarios en nombre de ellos en procedimientos electrónicos, sería valioso para el aseguramiento y tranquilidad del ciudadano que se constatará la habilitación del funcionario para actuar ante la administración en nombre del ciudadano.
- Dar más visibilidad a puntos de contacto institucionales: teléfono, fax, direcciones de correo electrónico activo. El administrado que esté navegando por la sede tendrá una referencia de dónde dirigirse ante cualquier problema o duda, esto dará más seguridad y credibilidad a la sede.
- Introducción de la lengua inglesa. Presentar una sede en varios idiomas da la libertad al usuario de utilizar la que desee, aumentando su nivel de satisfacción en el servicio. También mejorará la imagen. Pero principalmente la introducción del idioma inglés a la sede va dirigida a aquellos ciudadanos extranjeros que especialmente en los meses de verano residen en la población y necesitan realizar algún procedimiento.
- Introducción de ciertas técnicas de accesibilidad:
 - Teclas de acceso rápido: pulsando una combinación de teclas se podrá entrar a los contenidos de la página.
 - Tamaño del texto: ampliar el texto desde el teclado

Tiene como objetivo conseguir que la sede sea utilizable para el mayor número de ciudadanos, con independencia de las aptitudes e inteligencia personales y de los equipos de acceso a la sede. Cumpliendo con el principio de universalidad y accesibilidad.

- Introducción de un tutorial de uso y navegación con instrucciones y videos explicativos de la información y trámites que se pueden encontrar, como encontrarlo y utilizarlo. Para usuarios recién llegados puede resultar complicado la navegación y encontrar lo que deseen, los videotutoriales pueden servirle de ayuda para aprender rápidamente a utilizar la sede, esto incrementará el uso de la sede y los niveles de satisfacción con el servicio.

4.2.2. Lanzamiento App

- Creación y lanzamiento aplicación de la sede electrónica.

El municipio dispone de una aplicación para dispositivos móviles, el objetivo de tal aplicación es la de ofrecer más participación a los ciudadanos, ofrecer información y la posibilidad de comunicación, no siendo el objetivo de ella la realización de trámites y procedimientos electrónicos. Sería conveniente tanto para el consistorio como para la población, el lanzamiento de una aplicación móvil, ya que no es posible entrar desde un dispositivo móvil a la sede electrónica sin un certificado solicitado por el servidor de la sede electrónica de Vilamarxant, por lo tanto, el lanzamiento de una aplicación para Play Store y Apple Store permitiendo el acceso desde el móvil o Tablet a fin de ofrecer tramites, procedimientos y servicios electrónicos.

4.2.3. Creación de una oficina virtual de ayuda más completa.

- Empleado activamente dedicado a consultas realizadas.

Una sección dentro de la sede electrónica que consista en una oficina virtual de ayuda, la sede electrónica de Vilamarxant ya se considera oficina virtual como tal, unificar el apartado de preguntas frecuentes e instancias generales, complementarla con un número telefónico que pueda facilitar el contacto con un funcionario cuando en algún momento de la realización del procedimiento surja una duda y este pueda resolvérsela, sería conveniente, también lo sería incluir direcciones de correo electrónico institucionales activas, en las cuales se indique horarios disponibles, si son válidas para desarrollar preguntas, comunicaciones, trámites de procedimientos administrativos que se puedan realizar con tal administración. Lo ideal para esta propuesta sería tener a un empleado dedicado a dar respuesta a las comunicaciones que reciba en la oficina virtual.

4.2.4. Ampliación trámites electrónicos

El catálogo de trámites de la sede electrónica de Vilamarxant es muy amplio y completo. Vamos a introducir algunos procedimientos que pensamos que completarían la amplia lista de procedimientos disponibles para trámitar.

- En materia de solicitud de información:
 - Consentimiento a terceros altas/bajas de notificación electrónica.

- En materia de recursos humanos:
 - Inscripción en bolsa de trabajo.

- En materia de tráfico:
 - Alegaciones multas de tráfico.

- En materia educación, cultura y deporte:
 - Solicitud escolarización en educación infantil y primaria.
 - Solicitud ayudas material escolar.
 - Solicitud de reserva espacios deportivos.

- En materia de hacienda pública:
 - Alta o cambio de domicilio a efectos notificaciones tributarias municipales.

4.3. Presupuesto

A continuación, estableceremos el presupuesto de gastos aproximado para llevar a cabo nuestras propuestas de mejora de la sede. En todo momento se busca el máximo ahorro posible para perjudicar lo menos posible el presupuesto de gastos de la corporación.

PRESUPUESTO PROPUESTAS DE MEJORA SEDE ELECTRÓNICA 2018	
PROPUESTA	COSTO
(1) Actualización Sede Electrónica	2.650,00 €
Programador web	600,00 €
Diseñador web	500,00 €
Nombre de dominio y hosting	450,00 €
Diseño	100,00 €
Color	20,00 €
Figuras	30,00 €
Imágenes	50,00 €
Contenido	1.000,00 €
Creación punto acceso Boletines Oficiales	100,00 €
Creación punto acceso a los registros públicos de funcionarios habilitados	100,00 €
Creación puntos de contacto institucionales	100,00 €
Sede en lengua inglesa	200,00 €
Técnicas de accesibilidad	200,00 €
Creación tutorial de uso	300,00 €
(2) Lanzamineto APP	2.800,00 €
Empresa especializada en desarrollo apps	2.800,00 €
(3) Oficina Virtual	10.600,00 €
Informático	400,00 €
Sección dentro de la sede electrónica	600,00 €
Contratación empleado/a (salario anual)	9.600,00 €
(4) Ampliación procedimientos	780,00 €
Reunión trabajo de la corporación	700,00 €
Incorporación a la sede por el informático	80,00 €
TOTAL	16.830,00 €

Tabla 16: Presupuesto de gastos de la mejora de la sede electrónica

Fuente: Elaboración propia

El coste total para la mejora de la Sede electrónica de Vilamarxant sería de 16.830,00 €.

El coste se podría financiar a través de distintos medios:

- Con un cargo directo en el presupuesto de gasto del ayuntamiento, el importe afectaría a las partidas presupuestarias del año 2019.
- Solicitar una subvención que otorgue el Ministerio o la Conselleria competente.
- La financiación del coste por una entidad bancaria.

En caso de suponer un gasto inasumible para el presupuesto municipal, existe también la posibilidad de realizar un presupuesto del gasto para la mejora de la sede electrónica más ajustado e intentar recortar en lo máximo posible.

- Las licitaciones ofertadas para la ejecución de las mejoras de la sede sean lo más beneficiosas económicamente para el ayuntamiento.
- De la propuesta formulada de la que se quiere contratar a una persona para la oficina virtual, podemos recortar el gasto de la contratación del empleado, disminuyendo sus horas de trabajo y así el costo será menor.

5. CONCLUSIÓN

Como último punto de nuestro TFG procederemos a exponer las conclusiones a las que hemos llegado tras su elaboración. Siguiendo la estructura del trabajo dividiremos las conclusiones en dos partes, una desde el punto de vista teórico y normativo, y desde el punto de vista más práctico como es el análisis de la sede y sus propuestas de mejoras.

Del marco teórico y normativo podemos concluir lo siguiente:

Las administraciones públicas de nuestro Estado se encuentran en un momento de transformación para adaptarse a lo que la sociedad actual requiere, es decir está inmersa en un momento de modernización de todos sus procesos. El objetivo está claro, más difícil es el camino para llegar a él, ya que la implantación de la Administración Electrónica es una labor ardua y compleja que debe involucrar a todos los niveles de las organizaciones y las cuales deben de mostrar un interés en ello. De aquí nombramos la primera conclusión:

- Para la implantación de la e-Administración se deben acometer cambios tanto políticos, organizacionales, legales, infraestructurales y personales para alcanzar el objetivo de una administración con cero papel, siendo necesaria un apoyo presupuestario que puede resultar difícil encontrarlo para hacer viable este cambio.
- A nuestro criterio para conseguir la implantación habrá que centrarse en tres ejes: la interoperabilidad de las administraciones, la adecuación y formación de los empleados públicos en la gestión electrónica y por último, la familiarización con los medios electrónicos de los ciudadanos.

Las novedosas Leyes 39/2015 y 40/2015 suponen un gran paso para sintetizar la regulación del procedimiento administrativo común y adaptar los procedimientos y las Administraciones Públicas a la sociedad actual. De estas Leyes obtenemos otra conclusión:

- Son un paso importante para alcanzar una administración eficaz.
- Las TIC se han incorporado a los procedimientos a través de estas Leyes.
- No son tan nuevas, ya que sus preceptos estaban presentes en otras Leyes.
- Las principales innovaciones son la separación en estas dos Leyes del núcleo del Derecho Administrativo Español.
- De vital importancia es la interconexión de las diferentes administraciones públicas, para ello el grado de interoperabilidad de todas las organizaciones debe ser máximo y de gran atención.
- Es necesario que se introduzca en la Ley la regulación del contenido de las sedes electrónicas de los organismos, a fin de tener unas sedes electrónicas homogéneas.

Por lo que respecta a la parte práctica del trabajo, es decir el análisis y sus propuestas de mejora:

Del análisis de la sede electrónica se concluye unas carencias que debían ser resueltas para alcanzar unos niveles altos de calidad en la prestación del servicio, teniendo en cuenta este análisis se elaboró unas propuestas de mejora.

Con la aplicación de estas mejoras extraemos las siguientes conclusiones:

- Con la actualización de la sede y la inclusión en la sede electrónica de los ítems formulados en las propuestas de mejora, pensamos que daría más calidad a la sede, seguridad, accesibilidad, confianza a los usuarios, participación y satisfacción de la prestación.
- Pensamos que el presupuesto no debe ser problema para la aplicación de las mejoras propuestas, ya que es adecuado a la realidad de la corporación.

6. BIBLIOGRAFÍA

- ALAMILLO, I., 2016. Identidad y firma electrónica. Nociones técnicas y marco jurídico general. Identificación y autenticación de los ciudadanos. En: GAMERO, E. (dir). *Tratado de Procedimiento Administrativo Común y Régimen Jurídico Básico del Sector Público*. Valencia: Tirant lo Blanch, pp. 80-195.
- ALMEIDA, M y MÍGUEZ, L., 2016. Breve contextualización del estudio del nuevo régimen jurídico del funcionamiento por medios electrónicos del sector público y de la tramitación informática del procedimiento administrativo común. En: ALMEIDA, M; y MÍGUEZ, L. (eds). *La actualización de la Administración electrónica*. Santiago de Compostela: Andavira Editora, pp. 13-20.
- BERNING, A., 2017. La administración electrónica y los servicios públicos digitales al albor de los progresos de la unión europea y el “horizonte 2020”. Su relación con las leyes 39/2015, de procedimiento administrativo común de las administraciones públicas y 40/2015, de régimen jurídico del sector público. En: MARTÍN, I. (ed). *La reforma de la Administración electrónica: Una oportunidad para la innovación desde el Derecho*. Madrid: Instituto Nacional de Administración Pública, pp.17-47.
- EL PAÍS, 1976. Elecciones *municipales 2015*. [Consulta: 26/07/2018]
Disponible en:
<https://resultados.elpais.com/elecciones/2015/municipales/17/46/256.html>
- ESPAÑA, 2003. Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica. *Boletín Oficial del Estado* [en línea], 20 de diciembre de 2003, núm. 304. [Consulta: 17/07/2018] Disponible en:
<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2003-23399>
- ESPAÑA, 2010a. 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. *Boletín Oficial del Estado* [en línea], 29 de enero de 2010. núm. 25. [Consulta: 08/07/2018] Disponible en:
<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2010-1330>
- ESPAÑA, 2010b. 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. *Boletín Oficial del Estado* [en línea], 29 de enero de 2010. núm. 25. [Consulta: 08/07/2018] Disponible en:
<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2010-1331>

- ESPAÑA, 2015a. Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. *Boletín Oficial del Estado* [en línea], 2 de octubre de 2015. núm. 236. [Consulta: 02/07/2018] Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-10565>
- ESPAÑA, 2015b. Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público. *Boletín Oficial del Estado* [en línea], 2 de octubre de 2015. núm. 236. [Consulta: 02/07/2018] Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-10566>
- FONDEVILA, J., 2017. La administración electrónica en la Ley 40/2015, de régimen jurídico del Sector Público. En: PINTOS, J. (dir). *La implantación de la administración electrónica y de la e-factura*. Madrid: Wolters Kluwer, pp. 147-250.
- LEGAL FRAMEWORK FOR THE INFORMATION SOCIETY, 2009. *Instrumentos para el acceso de los ciudadanos a la administración electrónica* [en línea]. [Consulta: 10 de junio 2018]. Disponible en: http://www.lefis.org/images/documents/outcomes/lefis_series/lefis_series_7/martinez.pdf
- MARTÍNEZ, R., 2016^a. Relaciones interadministrativas por medios electrónicos. Interoperabilidad. En: GAMERO, E. (dir). *Tratado de Procedimiento Administrativo Común y Régimen Jurídico Básico del Sector Público*. Valencia: Tirant lo Blanch, pp. 1677-1820.
- MARTINEZ, R., 2016b. La sede y los registros electrónicos. En: ALMEIDA, M. y MÍGUEZ, L (eds). *La actualización de la Administración electrónica*. Santiago de Compostela: Andavira Editora, pp. 71-106.
- MIGUEZ, L., 2016. Las notificaciones electrónicas. En: ALMEIDA, M. y MÍGUEZ, L (eds). *La actualización de la Administración electrónica*. Santiago de Compostela: Andavira Editora, pp. 217-247.
- RODRÍGUEZ-PIÑERO, M., 2015. *La nueva Ley de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas*. Madrid: Publicaciones de Derecho Administrativo.
- UNIÓN EUROPEA, 2003. El papel de la administración electrónica en el futuro de Europa, Comunicación de la Comisión al Consejo, al Parlamento Europeo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones, de 26 de septiembre. *Diario Oficial de la Unión Europea*. [en línea], de 26 de septiembre de 2003, núm..567. [Consulta: 21/07/2018] Disponible en: <<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:52003DC0567&from=ES>>

- UNIÓN EUROPEA, 2004. Decisión 2004/387/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de abril de 2004, relativa a la prestación interoperable de servicios paneuropeos de administración electrónica al sector público, las empresas y los ciudadanos. *Diario Oficial de la Unión Europea* [en línea], de 30 de abril de 2004, núm. 144. [Consulta: 21/07/2018] Disponible en: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX%3A32004D0387R%2801%29>
- UNIÓN EUROPEA, 2014. Reglamento (UE) N° 910/2014, relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior, de 23 de julio de 2014. *Diario Oficial de la Unión Europea* [en línea], de 23 de julio de 2014, núm. 910. [Consulta: 21/07/2018] Disponible en: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:32014R0910&from=ES>
- URIOS, X., 2017. Consideraciones generales sobre la reforma de la administración electrónica. En: MARTÍN, I. (ed). *La reforma de la Administración electrónica: Una oportunidad para la innovación desde el Derecho*. Madrid: Instituto Nacional de Administración Pública, pp.197-215.
- VALÈNCIA TURISME, 2016. [Consulta: 26/07/2018] Disponible en: <https://www.valenciaturisme.org/es/municipio/vilamarxant/>
- VALERO, J., 2013. *Derecho, innovación y Administración Electrónica*. Sevilla: Global Law Press, Derecho Global.