



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA



UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE VALÈNCIA

ANÁLISIS Y PROPUESTA DE MEJORA DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA DEL AYUNTAMIENTO DE CASTELLÓN DE LA PLANA

TRABAJO FINAL DE GRADO

Grado en Gestión y Administración Pública

Tutor: Vicent Giménez Chornet

Autor: Adrián Algarra Nebot

València, septiembre de 2018

Curso 2017-2018

Índice de Contenido

Capítulo 1- Introducción	1
1.1 Objeto del Trabajo Final de Grado.....	1
1.2 Objetivos del Trabajo Final de Grado	2
1.3 Metodología	3
1.4 Justificación de las asignaturas relacionadas.....	5
Capítulo 2- Análisis de la legislación vigente y su reflejo en la realidad del ayuntamiento de Castellón de la Plana.	8
2.1 Introducción a la legislación vigente.....	8
2.2 Legislación sobre la Administración Electrónica.....	8
2.2.1 Legislación de la Unión Europea	9
2.2.2 La Legislación Estatal	16
2.2.3 La legislación autonómica.....	23
2.2.4 La legislación Local	26
2.3 Acceso a la información por medios electrónicos.....	28
2.3.1 Un nuevo concepto de relaciones con los administrados.	28
2.3.2 Acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos en la Administración Local.....	30
2.3.3 La ciudadanía como mecanismo de fiscalización de la acción política	33
Información de relevancia jurídica.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.4 La protección de datos de carácter personal en la Administración Electrónica.	42
2.4 Elementos Técnicos de la Administración Electrónica	44
2.4.1 La firma electrónica	45
2.4.2 Certificados Electrónicos	48
2.4.3 Sede Electrónica.....	49
2.4.4 Registros, comunicaciones y notificaciones electrónicas.....	50
2.4.5 Documento Electrónico.....	51
Capítulo 3- Identificación de los procedimientos electrónicos implementados.	52
3.1 Descripción del Municipio de Castellón de la Plana.....	52
3.2 La Sede electrónica del Ayuntamiento de Castellón de la Plana	55
3.2.1 Requisitos técnicos para el acceso.....	55
3.2.2 Forma de acceso y composición de la Sede Electrónica	56
3.2.3 Registro y acceso personal	64
3.2.4 Realización de un trámite	67
Capítulo 4- Análisis de eficacia.	72

4.1 Análisis DAFO de los canales de tramitación del Ayuntamiento de Castellón de la Plana	72
Capítulo 5- Propuesta de mejora	79
5.1 Añadir más idiomas para la Sede Electrónica	79
5.2 Revisiones trimestrales sobre el funcionamiento de la Sede Electrónica.....	80
5.3 Campaña publicitaria de la Sede Electrónica	81
5.4 Incorporación de elementos de interés en la Sede Electrónica.....	83
5.5 Aumento de la plantilla de personal y ampliación del horario de tardes en la Oficina de Atención Integral.....	83
5.6 Presupuesto de las propuestas de mejora	89
5.7 Viabilidad de las propuestas de mejora.....	91
Capítulo 6- Conclusiones	92
Bibliografía	94

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1. Plan de Acción de E-Gobierno	18
Ilustración 2. Mercado Único Digital	22
Ilustración 3. Portal de transparencia de la AGE	54
Ilustración 4. Logotipo Agencia Española de Protección de Datos	68
Ilustración 5. Proceso básico de Firma Electrónica	72
Ilustración 6. DNIe 3.0	74
Ilustración 7. Escudo Castellón de la Plana	79
Ilustración 8. Organigrama Gobierno Municipal de Castellón de la Plana	80
Ilustración 9. Composición del Pleno de Castellón de la Plana	81
Ilustración 10. Catálogo de trámites	89
Ilustración 11. Secciones principales de la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Castellón de la Plana	90
Ilustración 12. Proceso de registro en la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Castellón de la Plana	92
Ilustración 13. Formulario inicial	94
Ilustración 14. Elección de la Tramitación	95
Ilustración 15. Formulario final	96
Ilustración 16. Firma y presentación de la solicitud	97
Ilustración 17. Finalización del trámite	98

Índice de Cuadros

Cuadro 1. Mecanismos de Participación en España	61
Cuadro 2. Resumen de instrumentos y mecanismos de participación ciudadana	65
Cuadro 3. Matriz DAFO	104
Cuadro 4. Presupuesto de las propuestas de mejora	117

Glosario

AA. PP.	Administraciones Públicas
ACCV	Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica
ADCV	Agenda Digital de la Comunitat Valenciana
AEPD	Agencia Española de Protección de Datos
AGE	Administración General del Estado
ART.	Artículo
BOP	Boletín Oficial Provincial
C's	Ciudadanos-Castellón
CC. AA.	Comunidades Autónomas
CE	Constitución Española
CM	Castellón en Moviment
CSV	Código Seguro de Verificación
DAFO	Debilidades, Amenazas, Fortalezas. Oportunidades
DNI	Documento Nacional de Identidad
e-DNI	Documento Nacional de Identidad Electrónico
FADE	Facultad de Administración y Dirección de Empresas
GAP	Gestión y Administración Pública
GV	Generalitat Valenciana
I+D+I	Investigación, Desarrollo e Innovación
INE	Instituto Nacional de Estadística
IVF	Instituto Valenciano de Finanzas
MCER	Marco Común Europeo de Referencia
OPP	Oferta Pública de Puestos de Trabajo
PP	Partido Popular
PSOE	Partido Socialista

PYME	Pequeña y Mediana Empresa
RPT	Relación de Puestos de Trabajo
SARA	Sistemas de Aplicaciones y Redes para las Administraciones
TFG	Trabajo Final de Grado
TIC	Tecnología, Información y Comunicación
UE	Unión Europea

Capítulo 1- Introducción

El desarrollo tecnológico en el campo de la información y la comunicación de la última década ha supuesto un profundo cambio en la forma y en el contenido de las relaciones humanas, y ha emergido un nuevo entorno denominado sociedad de la información y del conocimiento. Así la rápida extensión de Internet y de todas aquellas herramientas que facilitan la comunicación y el acceso a la información cada vez más eficaz, unido al proceso de liberalización de las telecomunicaciones, ha creado un nuevo escenario en que las comunicaciones electrónicas han supuesto una auténtica revolución y los poderes públicos tienen el importante reto de promover, en el ámbito de sus competencias, el desarrollo de la sociedad de la información y del conocimiento, garantizando los derechos de la ciudadanía y la cohesión social.

La administración electrónica, respalda los procesos administrativos, mejora la calidad de los servicios y aumenta la eficiencia interna del sector público. Los servicios públicos digitales reducen la carga administrativa para las empresas y los ciudadanos al hacer que sus interacciones con las administraciones públicas sean más rápidas y eficientes, más prácticas y transparentes, y menos costosas. Además, el uso de las tecnologías digitales como parte integrante de las estrategias de modernización de los gobiernos puede desbloquear mayores beneficios económicos y sociales para la sociedad en general. La transformación digital del gobierno es un elemento clave para el éxito del mercado único.

1.1 Objeto del Trabajo Final de Grado

El objeto del presente Trabajo de Final de Grado es la gestión electrónica del Ayuntamiento de Castellón de la Plana, del Servicio de Información al Ciudadano llevado a cabo por las Oficinas de Atención Integrada y de la tramitación administrativa efectuada mediante medios y procesos electrónicos para facilitar y mejorar la relación de los ciudadanos con los servicios públicos del ayuntamiento.

1.2 Objetivos del Trabajo Final de Grado

El objetivo principal del Trabajo Final de Grado consistirá en contextualizar, identificar, analizar y proponer mejoras en las aplicaciones y tramites sobre administración electrónica al servicio de atención al ciudadano que dispone el Ayuntamiento de Castellón de la Plana.

Por otra parte, el TFG también tiene como objetivo presentar unas propuestas de mejora de la oficina electrónica y del servicio de información para los usuarios que pone a disposición el portal de ciudadanía virtual con la dirección URL de <https://portal.castello.es>, en base a las normas jurídicas que rigen a la administración electrónica en materia de implantación de sistemas informáticos en las administraciones locales.

El objetivo principal lleva consigo relacionado una serie de objetivos específicos:

- Analizar la utilización de las TIC como herramienta de relación entre los ciudadanos y la Administración Pública, buscando el ahorro tanto en el ámbito económico como en la reducción de los procedimientos y de los plazos de tiempo, buscando la eficacia y eficiencia.
- Analizar los aspectos relevantes de la Oficinas de Atención Integrada y de la sede electrónica de dicho ayuntamiento.
- Estudiar el portal de participación ciudadana como herramienta para relacionarse y participar en los asuntos relativos al gobierno del municipio tanto en la participación en los presupuestos como en las peticiones de información pública.
- Examinar la utilización de la “ventanilla única virtual” para la interacción con el ciudadano en la realización de trámites y procedimientos.
- Otros objetivos relacionados con el acceso a la información y la administración electrónica se detallan a continuación:

- Identificar la difusión del uso de las TIC para los trámites administrativos y la apertura de nuevas vías de participación ciudadana.
- Analizar el derecho de los ciudadanos y empresas a relacionarse electrónicamente con las administraciones públicas de la Administración Local, para acceder a los servicios públicos, al perfil de contratante, acceso a la información y en la tramitación de los procedimientos administrativos.
- Analizar la regulación del régimen jurídico de la administración electrónica y de los procedimientos administrativos electrónicos.

Por lo tanto, se trata de formular unas mejoras para conseguir una optimización de los servicios de gestión del ciudadano en materia de acceso a la información y tramitación de los procedimientos administrativos por medios electrónicos, en base a los principios de eficacia, eficiencia y rentabilidad. Así como impulsar el desarrollo de la sociedad de la información y de la tecnología, promoviendo el uso de las nuevas tecnologías para el ahorro de tiempo en la realización de trámites mediante la simplificación de los procedimientos y de recursos tanto humanos como materiales en su gestión en el Ayuntamiento de Castellón de la Plana.

1.3 Metodología

El presente TFG se realizará en cuanto a la estructuración, organización y contenidos teniendo en cuenta la Normativa Marco de Trabajos fin de Grado y fin de Máster Universitat de la Politècnica de València, aprobado por el Consejo de Gobierno de 7 de marzo de 2013 y modificado posteriormente el 29 de enero de 2015, 28 de mayo de 2015, 21 de diciembre de 2017 y 13 de marzo de 2018 con el fin de completar los estudios en el Grado de Gestión y Administración Pública (en adelante GAP) en la Facultad de Administración y Dirección de Empresas (en adelante FADE).

Para llevarlo a cabo, hemos reunido información sobre el marco normativo y la legislación que afecta, por una parte, a la administración electrónica y a las tecnologías de la información y comunicación y, por otra parte, al derecho a la información, la participación ciudadana y la transparencia de los órganos de gobierno y administración del sector público. En el análisis del marco jurídico hemos tenido en cuenta los distintos niveles de competencia en el ordenamiento jurídico existente.

Hemos identificado y analizado las distintas operaciones que ofrece el Ayuntamiento de Castellón de la Plana al ciudadano para poder relacionarse con medios electrónicos. Se han definido las aplicaciones electrónicas que se ponen a disposición de los ciudadanos, para acceder a la información pública, la participación ciudadana, así como de los trámites y procedimientos.

Se hará hincapié al entorno de las TIC que facilita la relación con los usuarios, en concreto con la ciudadanía que utiliza los medios electrónicos, la identidad digital, la firma electrónica, los certificados electrónicos, la sede electrónica y los registros, comunicaciones y notificaciones electrónicas. Por otra parte, es preciso disponer de las TIC necesarias que permite el funcionamiento de la administración con los elementos del documento electrónico, el expediente electrónico y la seguridad en los procedimientos.

También se ha analizado la situación actual del gobierno y la administración del Ayuntamiento de Castellón de la Plana, las aplicaciones informáticas con las que cuenta para llevar a cabo la administración electrónica, la carpeta ciudadana, el servicio de información, el portal web y la oficina virtual.

Posteriormente se ha realizado un análisis DAFO con la finalidad de obtener una iniciativa que mejore algún aspecto relacionado con los trámites, procedimientos o la gestión de la administración electrónica.

Para finalizar, a raíz de todo lo anterior expuesto, se han elaborado unas propuestas de mejora para optimizar y perfeccionar el Portal Web, mejorar la calidad del servicio ofrecido a los ciudadanos y la atención recibida, por último, conseguir un mayor rendimiento de la tramitación electrónica. También se detallarán una serie de conclusiones extraídas a partir de la elaboración del trabajo.

1.4 Justificación de las asignaturas relacionadas

El objeto es analizar el Servicio de Información al ciudadano y la tramitación administrativa mediante medios y procesos electrónicos para facilitar y mejorar la relación de los ciudadanos con los servicios públicos del Ayuntamiento de Castellón de la Plana, con el objetivo de crear una propuesta de mejora en su prestación.

Las asignaturas relacionadas en este ámbito son, en primer lugar, para poder llevarlo a necesitaremos conocer el ordenamiento jurídico vigente que sea de su aplicación y los procedimientos administrativos que derivan de la relación con la Administración Local y los ámbitos competenciales que existen en los distintos niveles de la administración pública, conceptos estudiados en las asignaturas de Derecho Constitucional, Derecho Administrativo y Estructuras Administrativas, como también en Gestión Jurídico- Administrativa I y II.

En lo que concierne a la administración electrónica, trámites y acceso electrónicos nos basaremos a las normativas y conceptos estudiados tanto en Gestión de la Información como en Información y Documentación Administrativa.

Otra asignatura impartida y relacionada con la administración electrónica es Administración Electrónica Autónoma, en la cual cabe destacar que en las prácticas de laboratorio de Gestión de la Información se ha aprendido a utilizar herramientas y procedimientos útiles para el desarrollo del presente TFG como son la utilización de la firma electrónica y de certificados digitales.

A raíz de la metodología utilizada es necesario recopilar información a nivel interno, para ello integraremos lo estudiado en las asignaturas de Teorías de las Organizaciones y en Dirección Estratégica de Organizaciones Públicas para el perfeccionamiento de la atención para el ciudadano y, por otra parte, en relación con la asignatura de Gestión de Calidad, determinar el nivel de satisfacción de los usuarios, para posteriormente implementar de forma efectiva la propuesta de mejora.

Del aprendizaje de las asignaturas de Derecho Constitucional y Poderes, Órganos e Instituciones Constitucionales, se extraen las normas y principios que rigen el ordenamiento jurídico español.

Por otra parte, la Unión Europea atribuye competencias en materia de normas, directivas, reglamentos y tratados que afectan a la administración electrónica de los países miembros como se ha podido aprender de la asignatura de Economía de la Unión Europea.

El Ayuntamiento de Castellón de la Plana, al ser una entidad pública local, posee la potestad de programación y de autoorganización para establecer sus propios servicios públicos. En este caso, es de aplicación también lo aprendido en la asignatura de Gestión de la Administración.

Con objeto de estudiar la gestión presupuestaria y su aplicación a la administración pública, dentro de las asignaturas de Gestión Financiera e Introducción a la Contabilidad, así como de Contabilidad Pública, se han adquirido conocimientos sobre gestión y cálculo de presupuestos y las limitaciones de los mismos, además de conceptos relacionados con el ámbito tanto financiero como público.

Por otra parte, tener nociones sobre el sistema tributario en el ámbito local para la distribución de las partidas presupuestarias, obtenidas del estudio en la asignatura de Gestión Tributaria, al objeto de tener una visión general de los tributos y demás ingresos de derecho público que integran el sistema tributario local, como base para el sostenimiento de la actividad de la Administración y aplicación de las políticas de modernización de las Administraciones Públicas.

De la materia impartida en las asignaturas del Derecho al Trabajo y de la Seguridad Social, Gestión Laboral en la Administración Pública, Legislación y Gestión Laboral en la Administración Pública, Regímenes de Empleo Público y Gestión de Recursos Humanos, cabe destacar la importancia del papel de recursos humanos dentro de la Administración Pública, por tanto, es de utilidad tener nociones en materia laboral.

Serán de vital importancia el contenido difundido en la asignatura de Informática Aplicada sobre conocimientos básicos y habilidades en relación a la Informática en el campo de la Administración Pública y para realizar operaciones usando la tecnología informática y paquetes de software, con el fin de escoger las aplicaciones informáticas que mejor se ajusten a los usuarios.

Para el análisis de los procedimientos y aplicaciones informáticas será necesario operar con datos de investigación. El objetivo de las asignaturas de Introducción a la

Estadística y Estadística Aplicada a la Administración Pública es permitir manejar datos para finalmente convertirlos en información de relevancia y demostrar las mejoras en el servicio según la propuesta.

En la asignatura de Sociología, se aprenden los conceptos básicos del análisis sociológico para conocer y analizar los elementos que conforman las sociedades, con la finalidad de obtener información a través de diferentes métodos y técnicas, para comprender a la sociedad organizada, donde la administración pública y la burocracia adoptan un papel protagonista en su organización.

Con Gestión de Calidad se ha procedido al estudio de las extensiones del concepto de calidad, dentro de sus tres perspectivas de calidad realizada, esperada y realizada para conseguir la calidad ideal.

Todo ello permite tener conciencia sobre el objetivo de la Administración electrónica, que trata de mejorar los servicios públicos, los derechos de los ciudadanos y su accesibilidad.

Capítulo 2- Análisis de la legislación vigente y su reflejo en la realidad del ayuntamiento de Castellón de la Plana.

2.1 Introducción a la legislación vigente

El sistema jurídico que tiene instaurado nuestro país está formado por una gran pluralidad de fuentes jurídicas jerarquizadas en su aplicación.

Con relación a las fuentes del ordenamiento jurídico, se encuentran tipificadas en el Art. 1 del Código Civil de 1889 (España, 1889), y que tras la reforma de su Título Preliminar de 1973-74, y determina que las fuentes del ordenamiento jurídico español son la ley, la costumbre y los principios generales del derecho, todas ellas subordinadas a la Constitución Española (España, 1978).

Para comprender la aplicación de las fuentes del Derecho se ha que tener en cuenta la relevancia jerárquica del órgano del que procede y el ámbito de competencia del mismo.

En resumen, la Constitución Española (España, 1978), en sus artículos 148 y 149 establece el principio de competencia normativa, el cual determina el reparto de competencias entre el Estado y la Comunidades Autónomas, su relevancia reside cuando la coexistencia de un conjunto de entidades territoriales e institucionales, que desempeñan su actividad en un mismo espacio físico, dotadas de autonomía para la gestión de sus propios intereses, por lo que cada uno de estos entes deberán respetar el contenido de las disposiciones aprobadas por otros estamentos administrativos, tanto a nivel europeo, estatal, autonómico y local.

2.2 Legislación sobre la Administración Electrónica.

La continua transformación de la Administraciones Públicas derivada, en gran parte, por la evolución y el avance en tecnologías de la información y comunicación (TIC), ha provocado la necesidad de dictar nuevas normas jurídicas con el fin de

constituir un nuevo marco jurídico que regule la Sociedad de la Información, y por defecto de la Administración Electrónica (España, 2007).

Esta transformación a las Administraciones Públicas ha modificado su propia concepción como entes públicos prestadores de servicios y a la redirección de sus objetivos y fundamentos con la finalidad de satisfacer el interés general.

Por lo citado anteriormente, se puede concluir que actualmente estamos inmersos en otro periodo de transición tecnológica, debido a un proceso de globalización de la información y modernización de las Administraciones públicas, que implica el cambio de las Administraciones Públicas hacia la administración electrónica. Los gobiernos no pueden ser ajenos al desarrollo y expansión de la sociedad de la información, y deben hacer evolucionar a las Administraciones Públicas.

Al objeto de entender mejor la adaptación del marco jurídico que ha ido afectando a la Sociedad de la Información, se procede a detallar en los siguientes apartados, la legislación relacionada a nivel de europeo, estatal, autonómico y local, poniendo especial atención a la legislación específica sobre Administración Electrónica, Firma Electrónica y Protección de Datos de Carácter Personal.

2.2.1 Legislación de la Unión Europea

Según la Comisión Europea, define a la "e-Administración" cómo "Administración Electrónica es el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en las Administraciones Públicas, combinado con cambios organizativos y nuevas aptitudes, con el fin de mejorar los servicios públicos y los procesos democráticos y reforzar el apoyo a las políticas públicas. Las TIC y especialmente Internet, son una gran herramienta para hacer a los gobiernos más abiertos y transparentes" (Unión Europea, 2000).

Por otra parte, según Cerrillo i Martínez (2008): *"La e-administración persigue, a través del uso de los medios electrónicos, mejorar la eficiencia interna, las relaciones de la administración pública con los ciudadanos y las relaciones interadministrativas. Las administraciones públicas tienen el reto de desplegar la e-administración antes de 2010 mediante un cambio organizativo e institucional impulsado por un liderazgo*

suficiente y por un marco jurídico que garantice la seguridad jurídica y el ejercicio de los derechos y deberes de los ciudadanos”.

La Comisión Europea adoptó en 2006 el Plan de Acción sobre Administración Electrónica (*eGovernment* o e-Gobierno), que supone el camino a seguir para desarrollar la Administración Electrónica en la Unión Europea, proporcionando las directrices de los programas, iniciativas y toma de decisiones en la Unión Europea desde el año 2006 hasta el 2010. Su propósito es coordinar la acción de los estados miembros para facilitar la convergencia digital y afrontar los desafíos vinculados a la Sociedad de la Información. Para elaborar este marco estratégico, la Comisión ha llevado a cabo una amplia consulta con los agentes en torno a iniciativas e instrumentos anteriores, tales como eEurope y la Comunicación sobre el futuro de la política reguladora europea en el sector audiovisual (Unión Europea, 2006).

Posteriormente, se llevó a cabo por parte de la Comisión Europea el Plan de acción de Administración Electrónica 2011-2015, con la propuesta de ayudar a los instrumentos políticos y europeos a trabajar juntos, apoyando la transición de la administración electrónica a una nueva generación de servicios de administración electrónica abiertos, flexibles y colaborativos a nivel local, regional, nacional y europeo.

Este plan impulsó la provisión de una nueva generación de servicios de administración electrónica. Incluía tres prioridades políticas basadas en la Declaración de Malmö, que consistían en empoderar a ciudadanos y empresas, reforzar la movilidad en el mercado único y permitir eficiencia y efectividad.

El último objetivo incluyó el desarrollo de un entorno que promovió la interoperabilidad de sistemas y proporcionó habilitadores claves como firmas electrónicas e identificación electrónica. Los servicios accesibles en toda la UE fortalecen el mercado único digital y complementan la legislación existente, a la vez que ofrecen beneficios concretos a ciudadanos, empresas y gobiernos en Europa (Unión Europea, 2010).

Actualmente, la Comisión Europea se encuentra inmersa en la implantación del Plan de Acción Europeo de Administración Electrónica 2016-2020, teniendo en cuenta que la transformación digital del gobierno es un elemento clave para el éxito del mercado único; ayudando a eliminar las barreras digitales existentes y evitando una

mayor fragmentación en el contexto de la modernización de las administraciones públicas.

Este plan tiene como objetivos modernizar la administración pública, para lograr el mercado interno digital, y comprometerse más con los ciudadanos y las empresas para ofrecer servicios de alta calidad.

Con el fin de apoyar la coordinación y la colaboración a nivel de la Unión Europea, a través de los esfuerzos conjuntos entre los Estados miembros y la Comisión, se deben aumentar la disponibilidad y la utilización de los servicios de administración electrónica, lo que se traduce en servicios públicos digitales más rápidos, más baratos y más orientados al usuario (Unión Europea, 2015).

Como según señala Andrus Ansip, Vicepresidente del Mercado Único Digital: *“La revolución industrial de nuestro tiempo es digital. A medida que las empresas pretenden ampliarse en el mercado único, los servicios electrónicos públicos también deberían satisfacer las necesidades actuales: ser digital, abierto y transfronterizo por diseño. La UE es la escala correcta para los tiempos digitales”*.

Ilustración 1. Plan de Acción de E-Gobierno



Fuente: Comisión Europea, <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/policies/egovernment>

El plan establece los objetivos estratégicos para "modernizar la administración pública, lograr la interoperabilidad transfronteriza y facilitar la fácil interacción con los ciudadanos", con el objetivo de acelerar la transformación digital de las administraciones públicas en los Estados miembros y la Comisión. En vista de estas prioridades políticas, este Plan de Acción establece acciones concretas para acelerar la implementación de la legislación existente y la asimilación relacionada de los servicios públicos en línea. El Plan de Acción sobre Administración Electrónica de la UE 2016-2020, tiene entre sus objetivos (Unión Europea 2016):

❖ **Modernizar la administración pública con TIC, utilizando habilitadores digitales clave**

❖ **Permitir la movilidad transfronteriza con servicios públicos digitales interoperables**

La Comisión Europea define la interoperabilidad como: *“Un elemento esencial para hacer posible una transformación digital. Permite que los órganos administrativos intercambien electrónicamente, entre sí y con los ciudadanos y las empresas, información con sentido y de forma comprensible para todas las partes. Abarca todos los aspectos que afectan a la prestación de servicios públicos digitales en la UE”* (Unión Europea, 2015).

❖ **Facilitar la interacción digital entre administraciones y ciudadanos / empresas para servicios públicos de alta calidad**

➤ **Mercado Único Digital**

Actualmente, la Comisión Europea está centrada en el desarrollo de un Mercado Único Digital, como una de sus principales prioridades. Para lograrlo se ha propuesto la adaptación del mercado único de la UE a la era digital derribando los muros que suponen las diferentes legislaciones y pasando de 28 mercados nacionales a uno único.

La Estrategia para el Mercado Único Digital se basa en tres ámbitos políticos:

- ❖ Mejor acceso de los consumidores y las empresas a los bienes en línea.
Ayudar a convertir el mundo digital de la UE en un mercado uniforme y sin fisuras para la compraventa.

- ❖ Un entorno en el que puedan prosperar las redes y los servicios digitales.
Elaborar normas que se ajusten al ritmo de la tecnología y apoyen el desarrollo tecnológico.

- ❖ El sector digital como motor de crecimiento
Garantizar que la economía, la industria y el empleo de Europa se beneficien plenamente de la digitalización.

El Mercado Único Digital garantiza la libre circulación de personas, servicios y capital y permite a las personas y las empresas acceder y participar en actividades en línea sin problemas en condiciones de competencia leal, y un alto nivel de consumidores y personal, protección de datos, independientemente de su nacionalidad o lugar de residencia.

Ilustración 2. Mercado Único Digital



Fuente: Comisión Europea, <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/policies/shaping-digital-single-market>

➤ **Firma Electrónica**

La comunicación y el comercio electrónicos requieren firmas electrónicas y servicios conexos de autenticidad de datos. La heterogeneidad normativa en materia de reconocimiento legal de la firma electrónica y acreditación de los proveedores de servicios de certificación entre los Estados miembros puede obstaculizar el uso de las comunicaciones electrónicas y el comercio electrónico.

Teniendo en cuenta esta razón, se adoptó la Directiva 1999/93 / CE del Parlamento Europeo, por la que se establece un marco comunitario para la firma electrónica, para regular todo lo relacionado con la firma electrónica, dado que el mercado interior garantiza la libre circulación de personas, por lo cual es cada vez más frecuente que los ciudadanos y residentes de la Unión Europea tengan que tratar con autoridades de Estados miembros distintos de aquél en el que residen. La disponibilidad de la comunicación electrónica puede ser de gran utilidad a este respecto (Unión Europea, 1999).

Los rápidos avances tecnológicos y la dimensión mundial de Internet hacen necesario un planteamiento abierto a diferentes tecnologías y servicios de autenticación electrónica de datos.

La firma electrónica se utilizará en diversas circunstancias y aplicaciones, dando lugar a una gran variedad de nuevos servicios y productos relacionados con ella o que la necesiten. La definición de dichos productos y servicios no debe limitarse a la expedición y gestión de certificados, sino incluir también cualesquiera otros servicios o productos que utilicen firmas electrónicas.

En lo referente a los servicios de certificación pueden ser prestados tanto por entidades públicas como por personas físicas o jurídicas cuando así se establezca de acuerdo con el Derecho nacional.

Destacamos dos artículos de la Directiva en cuestión, como son el artículo 2 que define la firma electrónica como: “Los datos en forma electrónica anejos a otros datos electrónicos o asociados de manera lógica con ellos, utilizados como medio de autenticación.” Que se convierte en firma electrónica avanzada cuando cumple los siguientes requisitos como estar vinculada al firmante de forma única, permitir la identificación del firmante, haber sido creada utilizando medios que permita el control

exclusivo del firmante y estar vinculada a los datos para que cualquier cambio posterior sea detectable.

Y destacamos también el artículo 5, sobre los efectos jurídicos de la firma electrónica donde los estados miembros procurarán que la firma electrónica avanzada basada en un certificado reconocido y creada por un dispositivo seguro de creación de firma satisfaga el requisito jurídico de una firma en relación con los datos en forma electrónica del mismo modo que una firma manuscrita satisface dichos requisitos en relación con los datos en papel; y sea admisible como prueba en procedimientos judiciales.

➤ **Protección de Datos de Carácter Personal**

En primer lugar, el Reglamento 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de octubre de 1995, relativa a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, constituye el texto de referencia, a escala europea, en materia de protección de datos personales (Unión Europea, 2016).

El presente Reglamento establece las normas relativas a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de los datos personales y las normas relativas a la libre circulación de tales datos y protege los derechos y libertades fundamentales de las personas físicas y, en particular, su derecho a la protección de los datos personales.

Por otra parte, hay que tener en cuenta, en relación con la protección de datos de carácter personal, la Directiva 2006/24/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de marzo de 2006, sobre la conservación de datos generados o tratados en relación con la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas de acceso público o de redes públicas de comunicaciones y por la que se modifica la Directiva 2002/58/CE, en la cual se propone armonizar las disposiciones de los Estados miembros relativas a las obligaciones de los proveedores de servicios de comunicaciones electrónicas de acceso

público o de una red pública de comunicaciones en relación con la conservación de determinados datos generados o tratados por los mismos. (Unión Europea, 2006).

A raíz de lo anterior expuesto, se establecen las normas por las que se exige a los Estados miembros que garanticen que los sitios web, independientemente del dispositivo empleado para acceder a ellos, y las aplicaciones para dispositivos móviles de los organismos del sector público cumplan los requisitos de accesibilidad establecidos.

➤ **Contratación y factura electrónica**

La Directiva 2014/55/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de abril de 2014, relativa a la facturación electrónica en la contratación pública, establece que los Estados Miembros estarán obligados a aceptar facturas electrónicas en los contratos públicos. Estas facturas electrónicas tendrán que ser conformes con una norma europea para el modelo de datos semánticos destinado a los elementos esenciales de una factura electrónica (Unión Europea, 2014).

Será aplicable a las facturas electrónicas emitidas como resultado de la ejecución de los contratos adjudicados a los que son de aplicación la Directiva 2009/81/CE, la Directiva 2014/23/UE, la Directiva 2014/24/UE o la Directiva 2014/25/UE.

2.2.2 La Legislación Estatal

En el ámbito nacional se han sucedido distintas iniciativas orientadas a difundir los retos y oportunidades de la Sociedad de la Información; en el año 2000, y en línea con las iniciativas europeas en materia de Sociedad de la Información, se desarrolló a nivel nacional el Plan Info XXI (2001-2003), hasta llegar al conjunto de actuaciones que dieron forma al Programa España.es, donde se planteaban los siguientes objetivos (España, 2001):

- ❖ “Conectar” a la pyme, aumentando su relación de negocio a través de Internet con la finalidad de acceso a servicios de la Sociedad de la Información, con las consiguientes mejoras en productividad y el crecimiento económico que ello supondría.

- ❖ Mejorar la accesibilidad en sentido amplio, ofreciendo puntos de acceso público, y haciendo un esfuerzo en formación y comunicación acerca de las ventajas de la Sociedad de la Información.

- ❖ Reforzar la oferta de contenidos y servicios que favorezcan la demanda.

Posteriormente se llevo a cabo el Plan Avanza 2006-2010, orientando a conseguir la adecuada utilización de las TIC para contribuir al éxito de un modelo de crecimiento económico basado en el incremento de la competitividad y la productividad, la promoción de la igualdad social y regional y la mejora del bienestar y la calidad de vida de los ciudadanos (España, 2006).

El Plan se estructura en cuatro líneas estratégicas; Ciudadanos, PYME, Administración Electrónica y Educación. Para desarrollar tales líneas, se estructura en torno a cinco grandes áreas de actuación como son la inclusión de ciudadanos, la competitividad e innovación, la educación en la era digital y los servicios públicos digitales (España, 2010).

Durante los años posteriores se han iniciado diversas actuaciones que se engloban dentro del Plan Avanza, el más relevante fue el Plan de Modernización Tecnológica de la Administración Pública 2004-2007, denominado Plan Conecta, con el objeto de modernizar la Administración del Estado centrado en el rediseño de procesos, la atención multicanal a los ciudadanos, la coordinación y cooperación Administraciones Públicas y en la formación de los empleados públicos.

Durante esta iniciativa se desarrollaron los proyectos de eDNI, que consistía en la implantación del Documento Nacional de Identidad Electrónico; el proyecto Simplifica, que consistía en configurar una gestión pública racional y eficiente que favorezca el pleno desarrollo personal, económico y social del ciudadano, eliminando barreras y cargas y fomentando su participación en las decisiones públicas.

Todo ello se engloba dentro de la Agenda Digital para España, la Agenda marca la hoja de ruta en materia de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y de Administración Electrónica para el cumplimiento de los objetivos de la Agenda Digital

para Europa en 2015 y en 2020, e incorpora objetivos específicos para el desarrollo de la economía y la sociedad digital en España.

En la actualidad, la Agenda Digital para España contiene 106 líneas de actuación estructuradas en torno a seis grandes objetivos (España, 2015):

- **Fomentar el despliegue de redes y servicios para garantizar la conectividad digital.**

La dotación de redes de banda ancha ultrarrápida se presume necesaria para desarrollar nuevos servicios y para trasladar los beneficios generados por las tecnologías digitales al conjunto de la sociedad y del sector empresarial español. Por ello, la Agenda Digital para España hace suyos los objetivos de cobertura y adopción de servicios de banda ancha planteados por la Unión Europea en la Agenda Digital para Europa.

Para fomentar el despliegue de estas redes, la Agenda Digital para España propone el desarrollo de una nueva Ley General de Telecomunicaciones con el objetivo de avanzar en la Unidad de Mercado a la vez que se promueven los principios de seguridad jurídica, celeridad y eficiencia.

- **Desarrollar la economía digital para el crecimiento, la competitividad y la internacionalización de la empresa española.**

Se centra en mejorar la competitividad del tejido productivo español y fomentar su crecimiento, la expansión internacional y la creación de empleo de calidad mediante un mejor aprovechamiento de las TIC y el desarrollo de la economía digital.

La Agenda Digital establece el desarrollo de un Plan de TIC en PYME y comercio electrónico con medidas integrales en colaboración con agentes económicos y sociales y otros niveles de la Administración, como medidas de fomento de la economía digital.

- **Mejorar la administración electrónica y los servicios públicos digitales.**

La Agenda Digital para España tiene como fin incrementar la eficacia y eficiencia de nuestras Administraciones y optimizar el gasto público, manteniendo al mismo tiempo unos servicios públicos universales y de calidad. La participación ciudadana y la utilización de canales electrónicos para la comunicación entre ciudadanos, empresas y Administraciones son factores clave por los que la Unión Europea ha apostado decididamente.

- **Reforzar la confianza en el ámbito digital.**

Teniendo en cuenta que la Agenda Digital de la UE fomenta la confianza y seguridad, es de vital importancia el establecimiento de un clima de confianza en el ámbito digital para conseguir una implantación efectiva de las TIC en empresas y administraciones, y un uso más intensivo de las mismas por la ciudadanía. Para ello, la Agenda plantea adoptar una estrategia integral en la que se consideren distintos ámbitos de actuación y los distintos agentes, del sector público y privado, involucrados en la confianza y la ciberseguridad, con el propósito de mitigar el incremento de la ciberdelincuencia y el riesgo de escasa confianza en las redes.

- **Impulsar la I+D+i en las industrias de futuro.**

La Unión Europea establece en su Agenda Digital como objetivo en el año 2020, duplicar el gasto público anual total en investigación y desarrollo de las TIC, de manera que se suscite un incremento equivalente del gasto privado. En consecuencia, la inversión en investigación, desarrollo e innovación en TIC y la aplicación de los resultados conseguidos a través de ésta son factores claves en la mejora de la competitividad de nuestras empresas y Administraciones.

- **Promover la inclusión y alfabetización digital y la formación de nuevos profesionales TIC**

El sexto objetivo persigue conseguir una Sociedad de la Información inclusiva en la que la ciudadanía y profesionales dispongan de un elevado grado de preparación para obtener las ventajas del uso intensivo de las TIC. Para ello la

Agenda plantea dos áreas de trabajo fundamentales: impulsar la inclusión y la alfabetización digital y adecuar los sistemas formativos para la capacitación digital y la formación de nuevos profesionales TIC.

En cuanto a las Leyes y normativa jurídica que constituyen las bases del desarrollo de la materia de administración electrónica en España no encontramos con las siguientes:

❖ **Procedimiento administrativo electrónico**

En cuestión de procedimiento administrativo electrónico nos centraremos en las siguientes leyes, la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (España, 2015).

La primera, se refiere a cuestiones tales como los derechos de las personas en sus relaciones con las AA.PP, la asistencia en el uso de medios electrónicos, los registros electrónicos, los sistemas de identificación de los interesados en el procedimiento, la práctica de las notificaciones a través de medios electrónicos, la emisión de documentos por las AA.PP., la validez y eficacia de las copias realizadas por las AA.PP., los documentos aportados por los interesados, y el archivo de documentos.

La segunda, trata sobre los sistemas de identificación electrónica, la firma electrónica del personal al servicio de las AA.PP., la sede electrónica, el archivo electrónico de documentos, el intercambio de datos en entornos cerrados de comunicación, la actuación administrativa automatizada, la obligación de que las Administraciones Públicas se relacionen entre sí por medios electrónicos, el funcionamiento electrónico de los órganos colegiados, los sistemas electrónicos de información mutua, la gestión compartida de los servicios comunes que incluye los sistemas de información y comunicaciones, la aplicación del Esquema Nacional de Interoperabilidad y del Esquema Nacional de Seguridad, la reutilización de sistemas y aplicaciones de propiedad de la Administración y la Transferencia de tecnología entre Administraciones.

Ambas leyes contemplan que la tramitación electrónica debe constituir la actuación habitual de las Administraciones Públicas, para servir mejor a los principios de eficacia, eficiencia, al ahorro de costes, a las obligaciones de transparencia y a las garantías de los ciudadanos.

❖ **Identificación, firma electrónica y representación**

En este ámbito nos encontramos con la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica es la encargada de regular la firma electrónica, su eficacia jurídica y la prestación de servicios de certificación.

Esta ley tiene por objeto, ser un instrumento capaz de permitir una comprobación de la procedencia y de la integridad de los mensajes intercambiados a través de redes de telecomunicaciones. Por consiguiente, la firma electrónica surge en previsión a la falta de confianza ciudadana en las comunicaciones, en el desarrollo de la sociedad de la información y en la difusión de las comunicaciones telemáticas (España, 2003).

Por parte del Art. 4 de la citada ley, se aplicará al uso de la firma electrónica en el seno de las Administraciones públicas, sus organismos públicos y las entidades dependientes o vinculadas a las mismas y en las relaciones que mantengan aquéllas y éstos entre sí o con los particulares, ya sea para sus relaciones internas, así como con los particulares. Asimismo, regula los certificados electrónicos, otro elemento básico de la Administración Electrónica.

Y por último tener en cuenta la Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información. La presente ley complementa la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica es la encargada de regular la firma electrónica, introduciendo una serie de innovaciones normativas en materia de facturación electrónica y de refuerzo de los derechos de los usuarios y asume las modificaciones necesarias en el ordenamiento jurídico para promover el impulso de la sociedad de la información (España, 2007).

❖ **Protección de datos de carácter personal**

En lo referente a la protección de datos personales, la ley encargada de regularlo es la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. (España, 1999).

Por otra parte, Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre de 2007, por el que se aprueba el reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal, que tiene por objeto el desarrollo de la presente ley antes citada.

Este Reglamento comparte con la Ley Orgánica la finalidad de hacer frente a los riesgos que para los derechos de la personalidad pueden suponer el acopio y tratamiento de datos personales. Por ello, ha de destacarse que esta norma reglamentaria nace con la vocación de no reiterar los contenidos de la norma superior y de desarrollar, no sólo los mandatos contenidos en la Ley Orgánica de acuerdo con los principios que emanan de la Directiva europea, sino también aquellos que en estos años de vigencia de la Ley se ha demostrado que precisan de un mayor desarrollo normativo (España, 2007).

❖ **Factura electrónica**

La Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas en el Sector Público. El objeto de la presente ley consiste en impulsar el uso de la factura electrónica, crear el registro contable de facturas, regular el procedimiento para su tramitación en las Administraciones públicas y las actuaciones de seguimiento por los órganos competentes. Será de aplicación a las facturas emitidas en el marco de las relaciones jurídicas entre proveedores de bienes y servicios y las Administraciones Públicas. Por otra parte, los proveedores que hayan entregado bienes o prestado servicios a la Administración Pública podrán expedir y remitir factura electrónica. En todo caso, estarán obligadas al uso de la factura electrónica y a su presentación a través del punto general de entrada que corresponda. (España, 2013).

2.2.3 La legislación autonómica

Dado que este proyecto trata sobre el municipio de Castellón de la Plana, el cual se encuentra dentro del ámbito de influencia territorial de las instituciones de la Comunitat Valenciana, se procede a reseñar la legislación más importante que afecta a la citada comunidad. Conforme al Art. 149.1.18 de la C.E (España, 1978), se establece el reparto competencial a las comunidades autónomas, por lo que les corresponde dictar las normas de desarrollo en esta materia.

En base a ello, por parte de las comunidades autónomas se ha procedido a ejercer esa potestad en mayor o menor intensidad, tanto con relación al número de disposiciones emitidas, como en cuanto al nivel de implantación efectivo de la Administración electrónica.

Es importante mencionar que todas las comunidades autónomas tienen suscritos con el Ministerio de la Presidencia convenios de prestación mutua de servicios de Administración electrónica, en base al principio de cooperación que rigen las actuaciones de las distintas Administraciones Públicas.

Por parte de la administración de la Generalitat Valenciana (en adelante GV) se reguló normativa complementaria, con el objeto de solventar, al igual que otras administraciones públicas de su entorno de referencia, dos problemas críticos relacionados con la e-Administración, por una parte la organización racional de los recursos informáticos con el fin de obtener una implantación eficaz de los sistemas de información en los servicios administrativos que la integran, y por otra, en proporcionar la validez jurídica necesaria para que estos sistemas de información sean realmente operativos en el ejercicio de las competencias atribuidas a los órganos administrativos.

En primer lugar, nos encontramos con la Ley 5/2013, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales, de Gestión Administrativa y Financiera, y de Organización de la Generalitat por lo que se deroga la Ley 3/2010 de 5 de mayo, de la Generalitat, de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana y habilita la creación del Reglamento de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana. La presente ley y el reglamento se centran en regulación de la utilización por la Administración de la Generalitat de los medios electrónicos, informáticos y telemáticos en el desarrollo de su

actividad administrativa. Asimismo, se fijan las competencias y atribuciones en materia de administración electrónica y las relativas a la implantación de procedimientos administrativos o procesos de trabajo, la homologación y aprobación de aplicaciones y sistemas de información, así como las directrices y buenas prácticas de administración electrónica dirigidas a las entidades locales en la Comunitat Valenciana (Comunidad Valenciana, 2013).

Esta norma afecta a los documentos administrativos, independientemente del tipo de soporte utilizado, incluido el soporte electrónico. En consecuencia, después de diversas transformaciones, aparece el ente público llamado Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica (en adelante ACCV), dependiente del Instituto Valenciano de Finanzas (en adelante IVF) que asumió, desde el 1 de enero de 2014, las funciones que el ordenamiento jurídico atribuía a la Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica, subrogándose en la posición de la Agencia en todos los derechos y obligaciones que le correspondían y en todos sus procedimientos y relaciones jurídicas con terceros, de conformidad con la normativa vigente, así como en las competencias y funciones de la Autoridad de Certificación de la Comunitat Valenciana.

Cabe reseñar, que la certificación digital es el único medio que permite garantizar técnica y legalmente la identidad de una persona en Internet. Se trata de un requisito indispensable para que las instituciones puedan ofrecer servicios seguros a través de Internet, además:

- El certificado digital permite la firma electrónica de documentos, en el cual, el receptor de un documento firmado puede tener la seguridad de que éste es el original y no ha sido manipulado y el autor de la firma electrónica no podrá negar la autoría de esta firma.
- El certificado digital permite cifrar las comunicaciones, mediante el cual, solamente el destinatario de la información podrá acceder al contenido de la misma.

En definitiva, la gran ventaja es que disponer de un certificado le ahorrará tiempo y dinero al realizar trámites administrativos en Internet, a cualquier hora y desde cualquier lugar.

La ACCV tiene como objetivos más importantes, ofrecer a los ciudadanos, las empresas, las Administraciones Públicas, las Universidades y los Colegios Profesionales los instrumentos necesarios para garantizar la seguridad y la validez legal de las transacciones telemáticas.

En segundo lugar, fomentar y contribuir al desarrollo de aplicaciones y servicios telemáticos, en beneficio de los ciudadanos, las empresas y las Administraciones. Para la consecución de este objetivo es crucial la coordinación y la interoperabilidad técnica entre Administraciones y con otros Prestadores de Servicios de Certificación.

En tercer lugar, potenciar la formación de ciudadanos y empleados públicos a través de acciones formativas específicas.

Por último, la Conselleria de Hacienda y Administración Pública formulo el Decreto 220/2014, de 12 de diciembre, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana, el cual, tenía por objeto la regulación del régimen jurídico de la utilización por la Administración de la Generalitat de los medios electrónicos, informáticos y telemáticos en el desarrollo de su actividad administrativa. (Comunidad Valenciana, 2014).

Cabe reseñar el acuerdo de 5 de diciembre de 2014, del Consell, por el que se aprueba la Agenda Digital de la Comunitat Valenciana 2014-2020 (en adelante ADCV).

La norma tiene por objeto, según su Art. 1 es *"la regulación del régimen jurídico de la utilización por la Administración de la Generalitat de los medios electrónicos, informáticos y telemáticos en el desarrollo de su actividad administrativa. Asimismo, se fijan las competencias y atribuciones en materia de administración electrónica y las relativas a la implantación de procedimientos administrativos o procesos de trabajo, la homologación y aprobación de aplicaciones y sistemas de información, así como las directrices y buenas prácticas de administración electrónica dirigidas a las entidades locales en la Comunitat Valenciana"* (Comunidad Valenciana, 2014).

La ADCV constituye el marco estratégico regional para avanzar en el desarrollo de la sociedad digital y expresa el firme propósito de la Generalitat de establecer un plan para impulsar el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) como motor del crecimiento económico sostenible y del empleo de calidad en el período 2014-2020. La ADCV pretende contribuir, a través de iniciativas concretas, a la construcción de una economía valenciana más competitiva, con un modelo productivo basado en la innovación y el conocimiento, una ciudadanía participativa y altamente capacitada y una Administración ágil y eficiente en la prestación de servicios públicos.

La ADCV es coherente con las prioridades definidas por la política europea y española en la materia e identifica líneas de actuación concretas, adecuadas a la realidad social y económica valenciana. Todas las iniciativas se han articulado en torno a tres ejes fundamentales: la ciudadanía, la administración y la economía digitales.

Por lo tanto, la estrategia se encuentra en consonancia con la visión, objetivos y plazos con la de la Unión Europea, expresada en su Agenda Digital para Europa, y con la del Gobierno de España, recogida en su Agenda Digital para España.

2.2.4 La legislación Local

En lo referente a la legislación propia del Ayuntamiento de Castellón de la Plana, nos encontramos con las siguientes ordenanzas municipales y decretos que tienen su ámbito de aplicación en los órganos administrativos, organismos autónomos y entidades públicas empresariales que integren o estén vinculados al Ayuntamiento de Castellón de la Plana:

En primer lugar, la Ordenanza reguladora de la Administración Electrónica del Ayuntamiento de Castellón de la Plana, aprobada por acuerdo del Pleno de fecha 25 de septiembre de 2008, el cual tiene por objeto la regulación utilización de los medios electrónicos, en el ámbito de la Administración Municipal de la ciudad de Castellón, para hacer posible la consecución más eficaz de los principios de transparencia administrativa, proximidad y servicio a los ciudadanos y las ciudadanas, que se derivan del artículo 103 de la Constitución y de la legislación general administrativa (Castellón de la Plana, 2008).

También tiene por objeto regular las condiciones y los efectos jurídicos de la utilización de las tecnologías de la información en la actividad administrativa, en las relaciones entre las Administraciones Públicas, así como en las relaciones de la ciudadanía con las mismas con la finalidad de garantizar sus derechos y, en especial, la regulación de las condiciones y los efectos jurídicos del uso de los medios electrónicos en la tramitación de los procedimientos administrativos.

En esta Ordenanza también se regula la creación del Registro Electrónico del Ayuntamiento de Castellón de la Plana como un nuevo servicio público que podrá ser utilizado para la presentación y recepción por la ciudadanía o los propios órganos de la administración de solicitudes, escritos o comunicaciones que se realicen por vía electrónica, relativo a los procedimientos administrativos y trámites.

Por otra parte, se encuentra el Decreto del Ayuntamiento 897/2010, de 15 de marzo de 2010, mediante el cual se aprobó la creación y el régimen jurídico regulador de la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Castellón de la Plana, la Sede Electrónica es la dirección electrónica disponible para los ciudadanos y ciudadanas, a través de las redes de telecomunicaciones, cuya titularidad, gestión y administración corresponde al Ayuntamiento de Castellón de la Plana en el ejercicio de sus competencias. A través de la sede los ciudadanos y ciudadanas acceden a la información, los servicios y trámites electrónicos de la Administración del Ayuntamiento de Castellón de la Plana (Castellón de la Plana, 2010).

En lo referente a la creación de certificados electrónicos se aprobó el Decreto de la Alcaldía 185/2011, de 1 de febrero de 2011, por el que se aprueban las actuaciones administrativas automatizadas y creación de los sellos electrónicos de órgano. En el cual se describen los procedimientos para solicitar la expedición electrónica de diferentes certificados (Castellón de la Plana, 2011).

También nos encontramos con el Decreto 691/2013, de 10 de abril de 2013, por el que se aprueba la implantación del Sistema de Interoperabilidad en el Ayuntamiento de Castellón, que tiene por objeto regular el funcionamiento del servicio de interoperabilidad implantado en este Ayuntamiento, a través de la aplicación informática denominada Agente SC. Se trata de un sistema que permite a un organismo público, en este caso el Ayuntamiento de Castellón de la Plana, recabar datos y documentos de ciudadanos/as y empresas que obran en poder de las Administraciones

Públicas y, que éstas, ponen a su disposición a través de medios electrónicos (Castellón de la Plana, 2013).

Con la implantación de este servicio se permite a la ciudadanía ejercer uno de sus derechos fundamentales frente a la Administración: el derecho a no aportar datos y documentos que ya obren en poder de las Administraciones Públicas.

Por último, citar el Decreto de la Alcaldía 1713/2010, de 24 de mayo de 2010, por el que se aprueba el Proyecto de Incorporación a la Tramitación Electrónica de trámites y procedimientos de la Sección de Información, Atención a la Ciudadanía y Participación Ciudadana y Instrucción sobre Identidad Digital e implantación, mantenimiento y moderación de Medios Sociales en el Ayuntamiento de Castellón de la Plana y sus Organismos Autónomos (Castellón de la Plana, 2010).

2.3 Acceso a la información por medios electrónicos

2.3.1 Un nuevo concepto de relaciones con los administrados.

La relación entre administración y administrado es más conocida como relación jurídico-administrativa y es conocida como aquella relación regulada por el derecho administrativo en la que, al menos uno de los intervinientes es una administración pública, por lo que debe haber como mínimo dos sujetos para efectuarse dicha relación.

El origen de la relación jurídico-administrativa puede ser una norma de forma directa o indirecta o bien un hecho, acto o negocio jurídico como puede ser el acto administrativo.

La extinción de la relación jurídico-administrativa tiene lugar cuando se cumple el objeto de la relación jurídica o cuando se produce imposibilidad de cumplirla, por ejemplo, por haber desaparecido alguno de sus elementos.

En la relación entre administración y administrado, el Ayuntamiento de Castellón de la Plana, en su ordenanza reguladora la de Administración Electrónica (Castellón de la Plana 2008) del ayuntamiento en cuestión, tienen especial relevancia

los principios que rigen la nueva relación electrónica entre administración y administrados:

PRINCIPIOS GENERALES

- **Principios organizativos de la Administración Electrónica** (Castellón de la Plana, 2008)
 - Principio de servicio a la ciudadanía.
 - Principio de simplificación administrativa.
 - Principio de impulso de los medios electrónicos.
 - Principio de neutralidad tecnológica.
 - Principio de interoperabilidad.
 - Principio de confidencialidad, seguridad y protección de datos.
 - Principio de transparencia y publicidad.
 - Principios de eficacia, eficiencia y economía.
 - Principio de cooperación.
 - Principio de participación.

- **Principios generales de la difusión de la información administrativa electrónica** (Castellón de la Plana, 2008)
 - Principio de accesibilidad y usabilidad. Con sistemas sencillos que permitan obtener información de interés ciudadano de manera rápida, segura y comprensible.
 - Principio de completitud y exactitud de la información que publique la Administración Municipal.
 - Principio de actualización.
 - Principio de consulta abierta de los recursos de información de acceso universal y abierto.

- **Principios generales del procedimiento administrativo electrónico**(Castellón de la Plana, 2008)
 - Principio de no discriminación por razón del uso de medios electrónicos.
 - Principio de trazabilidad de los procedimientos y documentos administrativos.
 - Principio de intermodalidad de medios.

- **Principios informadores de fomento y promoción de la cooperación interadministrativa en materia de administración electrónica** (Castellón de la Plana, 2008)
 - Principio de cooperación y colaboración interadministrativas.
 - Principios de acceso y disponibilidad limitada.

2.3.2 Acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos en la Administración Local

La Administración virtual es una nueva dimensión de gestión pública, en base al establecimiento de relaciones directas de comunicación e interacción entre los diversos actores, a través de las TIC, primordialmente de internet. La complicación recae en poder adaptar las relaciones virtuales a través de la administración electrónica, a las que se desarrollan de forma tradicional, y que incluyen servicios de información y servicios de tramitación, con la capacidad de mejorar los servicios prestados a los distintos actores.

La mejora de la atención ciudadana, mediante la posibilidad de relacionarse con la administración a través de internet ha sido y es uno de los grandes objetivos de los distintos gobiernos en la tarea de actualizar los servicios públicos. Todo esto se debe a la creciente demanda para la prestación de unos servicios de calidad, eficientes y eficaces, a través de las mejoras en las TIC y que gracias a la vía virtual puede ayudar a responder a las demandas de ciudadanos cada vez más exigentes y más formados.

Teniendo en cuenta que la evolución de la administración electrónica en España no hubiera sido posible sin un marco legislativo que ha enfocado primordialmente en la interoperabilidad entre las Administraciones Públicas y en la Seguridad de los sistemas, los datos, las comunicaciones, y los servicios electrónicos.

Este marco legislativo ha nacido tanto de las instituciones de la Unión Europea, como de la administración del Estado y Autonómica, en un transcurso a lo largo de estos últimos 25 años, ha supuesto poder abordar y superar las barreras y obstáculos que en la práctica requería la puesta en marcha de la administración electrónica.

En lo referente a los obstáculos que nos encontramos a la hora de la implantación de la Administración electrónica, son cinco, según Campos C. (España, 2017), son las siguientes:

- Legislación, en lo referente a la ley, Campos C., afirma: *“Podríamos decir que a nivel macro es un pilar del proceso, pero a nivel micro, las deficiencias en la regulación, las lagunas y, en general, la mala técnica legislativa dificulta su aplicación, favorecen interpretaciones contradictorias y la adopción de diferentes criterios en cada administración, que conducen a un reino de confusión, frente a la supuesta “claridad” del modelo de administración en papel”*.
- Tecnología, en lo referente a la tecnología, Campos. C, afirma que existen dos problemas: *“El primero, la carencia de los equipos, aplicaciones y sistemas necesarios para el proceso de implantación. El segundo, la implantación por decreto y sin política de comunicación.”*
- Personas, en este aspecto Campos C., cita que: *“En primer lugar, puede haber resistencias al cambio, porque no saben o desconocen el nuevo marco legal y cómo les afectará. Y, en segundo lugar, porque, a veces, ponemos en marcha nuevos procesos, nuevas formas de trabajar, o aplicaciones sin formar o informar, y el desconocimiento genera inseguridad”*.
- Estrategia, en lo referente a la falta de estrategia a la hora de implantar la Administración electrónica, Campos. C expone: *“En la mayoría de los casos no*

se ha dedicado un tiempo razonable a analizar la situación de partida, los actores clave y los vectores a través de los cuales conducir la transformación, y tampoco a pensar cómo se va a hacer. Con carácter general, se llevan a cabo actuaciones aisladas, sin planificación, sin tan siquiera establecer un orden de prioridades y pensar en clave de servicio público”.

- Económicos, en lo referente en los problemas de carácter presupuestario, Campos. C, expresa: *“Es uno de los obstáculos más invocados y en muchos casos, el que concentra otros muchos, como la escasez de medios personales y materiales”.*

Por consiguiente, cabe referirse a la puesta en marcha para impulsar el desarrollo de la administración electrónica y mejorar la atención a los ciudadanos, de un conjunto de soluciones, infraestructuras y servicios comunes que facilitan la implantación de la administración electrónica en las diferentes Administraciones Públicas. En lo referente a infraestructuras que hacen posible la construcción de la Administración electrónica nos encontramos con:

❖ **Red SARA**

La Red SARA (Sistemas de Aplicaciones y Redes para las Administraciones) es un conjunto de infraestructuras de comunicaciones y servicios básicos que conecta las redes de las Administraciones Públicas Españolas e Instituciones Europeas facilitando el intercambio de información y el acceso a los servicios.

La red SARA permite que las administraciones compartan entre ellas todos los servicios que estimen necesarios.

❖ **Red 060**

Es una red integrada multicanal de atención al ciudadano que alcanza los tres niveles de la administración y engloba el portal 060.es, el teléfono 060 y las oficinas 060.

Es una red multiadministración al integrar a la administración general del estado, la administración autonómica y la administración local; es multicanal al ser accesible a través de oficinas presenciales, del teléfono 060 y del portal web 060.es; y es multinivel al ofrecer servicios de registro, de información y registro o de información registro y tramitación.

2.3.3 La ciudadanía como mecanismo de fiscalización de la acción política

La sociedad española se ha visto afectada por diferentes casos de corrupción a lo largo de los últimos años, y en consecuencia exigen con mayor interés que por parte de los poderes públicos se asuma la responsabilidad de sus actos, mayor eficiencia y democracia en la gestión de los recursos públicos con la rendición de cuentas, con calidad, profesionalidad y transparencia.

Por lo tanto, se hace necesario dotar a las AA.PP. de herramientas para que se lleve a cabo una democracia participativa por y para toda la sociedad.

En consecuencia, la transparencia, la participación ciudadana, el acceso a la información pública y las normas de buen gobierno deben ser ejes fundamentales de toda acción política.

❖ Transparencia, Acceso a la información Pública y Normas de Buen Gobierno

En el año 2013 se aprobó Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, con el fin de ampliar y reforzar la transparencia de la actividad pública, regular y garantizar el derecho de acceso a la información relativa a aquella actividad y establecer las obligaciones de buen gobierno que deben cumplir los responsables públicos, así como las consecuencias derivadas de su incumplimiento (España, 2013).

En la presente ley, también se aprueba, el desarrollo de un Portal de la Transparencia, que facilitará el acceso de los ciudadanos a información pública.

Ilustración 3. Portal de transparencia de la AGE



Fuente: Web Portal de la Transparencia, Gobierno de España (2018)

En el interior del Portal de la Transparencia, la información activa que contiene se divide en por materias, por ministerios y la derivada de la Ley de Transparencia como son información institucional, organizativa y de planificación, información de relevancia jurídica, información de relevancia económica, presupuestaria y estadística.

Cabe destacar que el cumplimiento de las disposiciones previstas en la Ley por parte de la Administración General del Estado será objeto de control por parte del Consejo de Transparencia y Buen Gobierno.

En cuanto al derecho de acceso a la información pública, constituye un instrumento para hacer efectivos los principios de transparencia y rendición de cuentas en la gestión de las administraciones públicas, al tiempo que es un derecho de los ciudadanos para la participación en la gestión de los asuntos públicos y en los procesos de toma de decisiones de las administraciones públicas.

El derecho de acceso a la información por parte del Ordenamiento Jurídico español, viene establecido en el Art. 105 b) de la CE que la ley regulará *“El acceso de los ciudadanos a los archivos y registros administrativos, salvo en lo que afecte a la seguridad y defensa del Estado, la averiguación de los delitos y la intimidad de las*

personas”, entendiéndose como información pública los contenidos o documentos, cualquiera que sea su soporte o formato, que obren en poder de la administración y que hayan sido elaborados o adquiridos en el ejercicio de sus funciones (España, 1978).

En cuanto a los límites de acceso a la información pública vienen establecidos la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, en su artículo 14 (España, 2013), cita que, el acceso podrá ser limitado cuando acceder a la información suponga un perjuicio para:

- La seguridad nacional.
- La defensa.
- Las relaciones exteriores.
- La seguridad pública
- La prevención, investigación y sanción de los ilícitos penales, administrativos o disciplinarios.
- La igualdad de las partes en los procesos judiciales y la tutela judicial efectiva.
- Las funciones administrativas de vigilancia, inspección y control.
- Los intereses económicos y comerciales.
- La política económica y monetaria.
- El secreto profesional y la propiedad intelectual e industrial.
- La garantía de la confidencialidad o el secreto requerido en procesos de toma de decisión.
- La protección del medio ambiente.

En lo referente a las normas de buen gobierno, la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno dispone que *"la Ley supone un avance de extraordinaria importancia. Principios meramente programáticos y sin fuerza jurídica se incorporan a una norma con rango de ley y pasan a informar la interpretación y aplicación de un régimen sancionador al que se encuentran sujetos todos los responsables públicos entendidos en sentido amplio que, con independencia del Gobierno del que formen parte o de la Administración en la que presten sus servicios y, precisamente por las funciones que realizan, deben ser un modelo de ejemplaridad en su conducta"* (España, 2013).

❖ Participación Ciudadana

En cuanto a participación ciudadana el Art.23 de la CE, contempla el derecho de los ciudadanos para participar en los asuntos públicos, bien directamente o por medio de representantes, que posteriormente ha sido desarrollado por varias leyes por parte del Estado y de las CC.AA. (España, 1978).

Podemos definir la participación ciudadana como la intervención individual o colectiva por parte de los ciudadanos en el diseño, ejecución y evaluación de las políticas y actuaciones públicas mediante instrumentos y procesos que permitan su comunicación con las entidades públicas, fomentando el dialogo, implicación y pluralidad de la sociedad en las acciones de las instituciones públicas.

El impulso de la participación ciudadana contribuye a una sociedad con democracia abierta, que constituyen gobiernos abiertos que responden a las necesidades e inquietudes de la ciudadanía con sistemas políticos transparentes y flexibles.

La implantación y el uso de las TICs crean nuevas posibilidades para aumentar la participación ciudadana, resultando una herramienta imprescindible para superar dificultades, y coadyuva a democratizar internet, resultando ser más cercanas y accesibles a toda la ciudadanía.

Mediante las TICs se facilita el acceso a una gran cantidad de información en muy poco tiempo y coste para el ciudadano, además el acceso a la información se hace en tiempo real, por lo que conocemos en qué situación se encuentra.

En el ámbito de la Comunidad Valenciana se adopto la Ley 2/2015, de 2 de abril, de Transparencia, Buen Gobierno y Participación Ciudadana de la Comunitat Valenciana, la cual se modifico por última vez el 31 de diciembre de 2016. Esta ley estable como objeto, en primer lugar, regular y garantizar, en el ámbito de la Comunitat Valenciana, el ejercicio del principio de transparencia y el derecho de libre acceso a la información pública, entendido como el derecho de la ciudadanía a recibir una información adecuada y veraz sobre la actividad

pública, garantizando la libertad de todas las personas a formar sus opiniones y tomar decisiones con base en esa información.

En segundo lugar, busca fomentar la mejora continua de la calidad democrática de nuestra sociedad estableciendo los principios básicos para la implantación de un código de buen gobierno en el ámbito de la Administración autonómica (Comunidad Valenciana, 2015).

Por otra parte, los instrumentos de participación ciudadana se definen como aquellas acciones destinadas a ensalzar la participación ciudadana, entre los instrumentos que podemos destacar se encuentran a audiencia ciudadana, los foros de consulta, los paneles ciudadanos y los jurados ciudadanos, así como a través de los demás instrumentos que se establezcan en la Ley y en otras de Leyes de ámbito sectoriales.

Cuadro 1. Mecanismos de Participación en España

	De tipo sectorial	De tipo territorial	De tipo de ámbito ciudad
Mecanismos de participación de base individual	Jurados de ciudadanos		Presupuestos Participativos Encuesta Deliberativa
Mecanismos de participación de base asociativa	Consejos sectoriales Co-gestión de servicios y centros cívicos	Consejos de barrio o de distrito	
Mecanismos de participación de base mixta	Agendas 21	Planes integrales de barrio	Planes estratégicos

Fuente: Elaboración propia.

A continuación, vamos a describir cuatro de los instrumentos de participación más innovadores con el objeto de mostrar su funcionamiento y diseño en términos generales. Dos de ellos no se aplican directamente sobre el ámbito municipal, lo que nos habla también de las posibilidades que existe de plantear procesos participativos a escalas mayores. Según Ganuza Fernández. E se describen las siguientes:

1) Encuestas deliberativas.

Este instrumento consiste en seleccionar aleatoriamente una muestra nacional de unas 300 personas. Durante unos pocos días se reúnen y se implican en un proceso de discusión acerca de temas de relevancia política. Durante el proceso, los participantes discuten en pequeños grupos y tienen la posibilidad de escuchar y preguntar a expertos en el tema y a representantes políticos. Habitualmente es retransmitido por la TV nacional, lo que permite que la ciudadanía pueda seguir las deliberaciones de los participantes. Antes de empezar y después del proceso los participantes rellenan una encuesta. Con ello se puede ver si el proceso ha hecho modificar las opiniones originales. El resultado final de la encuesta se entrega y distribuye a las administraciones de los diferentes niveles territoriales.

2) Conferencias de consenso.

Este instrumento se basa en foros deliberativos con un reducido grupo de ciudadanos que discuten habitualmente sobre cuestiones científicas y tecnológicas con una relevancia política y social destacable. Se produce una selección de unos 15 participantes, que previamente han respondido un anuncio en los periódicos.

Los participantes se encuentran tres veces a lo largo del proceso en tres fines de semana. Durante los dos primeros los participantes discuten aspectos generales relacionados a los temas de la Conferencia y establecen preguntas que serán respondidas y vueltas a discutir en el tercer y último encuentro, que es ya un foro público. En este foro público los participantes tienen la

oportunidad de escuchar y preguntar a expertos, académicos y representantes de grupos de intereses. Después de un proceso de deliberación, los participantes, llevados por un moderador, son empujados a alcanzar un consenso. El informe resultante es ampliamente publicitado en los medios de comunicación, a la vez que se entrega al Parlamento.

3) Los jurados ciudadanos (Consejos ciudadanos)

Este mecanismo consiste en una pequeña muestra de participantes son seleccionados aleatoriamente (15-30). Ellos asisten a una sesión plenaria donde los expertos, interesados en la temática a debatir y grupos de intereses muestran sus puntos de vista. Los participantes pueden entrar a discutir y deliberar en pequeños grupos. Una vez se han explorado los temas y las alternativas los participantes realizan recomendaciones. Los temas 16 discutidos suelen ser temas de alta relevancia política y persiguen mejorar y legitimar el proceso tradicional de toma de decisiones. Los temas tratados son muy amplios incluyendo temas territoriales, urbanos, medioambientales, de salud o agricultura. Además, puede tener como objetivo una dimensión local, regional o estatal.

4) Presupuestos Participativos.

El objetivo que se persigue este mecanismo es implicar a la ciudadanía en un proceso de toma de decisiones vinculado a la gestión de la administración. No se hace selección previa, sino que se invita al conjunto de la población a participar en las Asambleas de forma voluntaria. Normalmente se hacen tres fases a lo largo de aproximadamente 6-8 meses.

La primera fase se dirige a presentar el proceso, rendir cuentas de las decisiones adoptadas en el año anterior y fijar las reglas internas participativamente; la segunda fase se dirige a recoger mediante deliberación en Asambleas públicas las propuestas ciudadanas; y la tercera fase se dirige a priorizar y tomar la decisión final para presentar una propuesta conjunta a la Administración.

Por otro lado, la crítica general más importante se dirige a constatar la dificultad de articular el interés general y los intereses particulares, pudiéndose en algunos casos entender que se priman los intereses particulares.

Cuadro 2. Resumen de instrumentos y mecanismos de participación ciudadana.

Instrumento	Participantes	Costes	Proceso de selección de participantes	Ventajas	Inconvenientes
Encuestas deliberativas	100-200	Alto	Muestra aleatoria de ciudadanos	<p>Muchos ciudadanos pueden estar implicados</p> <p>Frecuentemente televisados los debates, con lo que permite alcanzar una amplia audiencia</p> <p>No hace falta alcanzar consenso, lo que permite considerar bien la diversidad</p>	<p>Hay menos grados de deliberación y menos grados de información que en otros instrumentos</p> <p>Falta de continuidad y escasa influencia sobre la vida política</p>
Conferencias de consenso	10-16 (+ 300 de audiencia)	Bajo	<p>Ciudadanos que responden a los anuncios publicados</p> <p>Muestra aleatoria de ciudadanos</p>	<p>Los ciudadanos pueden tomar parte de discusiones que exigen altos conocimientos</p> <p>Bien publicitado estimula la</p>	<p>Sólo un pequeño número de ciudadanos participan</p> <p>Gran importancia de los expertos es,</p>

				discusión pública	lo que puede disminuir el papel de la ciudadanía
Jurados de ciudadanos	15-30	Bajo	Muestra aleatoria de ciudadanos	Tratan un amplio abanico de temas a nivel local, regional y estatal Gran implicación y educación cívica de los participantes	Pequeño número de participantes, aunque más representativo que las conferencias de consenso
Presupuestos participativos	Entre el 1% y 3% de la población	Alto	Participación voluntaria	Participan muchos ciudadanos y hay un alto grado de implicación en los procesos públicos Gran implicación y educación cívica de los participantes	Es un instrumento que requiere una gran implicación de las AA. PP. y de los representantes políticos Hay mucha participación, pero no se rige por principios representativos

Fuente: Ganuza Fernández. E y elaboración propia.

2.3.4 La protección de datos de carácter personal en la Administración Electrónica.

Mediante la tecnificación de la Administración Electrónica y la implantación de la TICs en las AA.PP., ha propiciado un incremento tanto de los procedimientos telemáticos como datos personales de todo tipo, lo que tiene como consecuencia, un aumento del riesgo del derecho a la intimidad y, sobretodo, del derecho de protección de datos personales, que hay que proteger y prevenir.

Como ejemplo de datos de carácter personal podemos destacar el nombre y los apellidos, la fecha de nacimiento, la dirección postal o de correo electrónico, el número de teléfono, el DNI, los permisos de conducir o los puntos de los mismos, historial médico, afiliación a un partido político o sindicato, así como otros muchos datos de uso diario y que constituyen información valiosa que permite identificar a una persona, ya sea directa o indirectamente.

Según Sánchez Acevedo (2015): *“La protección de datos y de la privacidad debe ser un pilar fundamental a la hora de remitir información y comunicaciones a los ciudadanos, de gestionar redes sociales y de mantener bases de datos de ciudadanos y participantes”*.

Por otra parte, el autor Cerrillo i Martínez: *“Deberá garantizarse la calidad de los datos, no es por tanto extraño que la protección de datos se manifieste en la Ley como objetivo, como principio rector de la actuación en la administración electrónica, y como derecho de los ciudadanos. (...) Puede afirmarse pues, que sin protección de datos la administración electrónica es imposible”*.

Por esta razón las AA.PP., sabedoras del posible riesgo de malversación, pérdida o violación de la información mediante la utilización de la Administración Electrónica y aplicaciones informáticas, es preciso tomar medidas de carácter técnico, jurídico, lógico y de seguridad, con la finalidad de garantizar, en primer lugar, la vigilancia de las bases de datos personales, y, en segundo lugar, el origen, destino, contenido, integridad, disponibilidad e inalterabilidad de los datos.

Por lo mencionado anteriormente se aprobó la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal que tiene por objeto garantizar y proteger, en lo que concierne al tratamiento de los datos personales, las libertades públicas y los derechos fundamentales de las personas físicas, y especialmente de su honor e intimidad personal y familiar (España, 1999).

Y, posteriormente, en el año 2018 se aprobó el Reglamento de Protección de Datos de Carácter Personal que tiene por objeto el desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de datos de carácter personal (España, 2018), así como el desarrollo de las disposiciones relativas al ejercicio por la Agencia Española de Protección de Datos de la potestad sancionadora.

El Reglamento comparte con la Ley Orgánica la finalidad de hacer frente a los riesgos que para los derechos de la personalidad pueden suponer el acopio y tratamiento de datos personales. Por ello, ha de destacarse que este reglamento nace con la intención de no reiterar los contenidos de la norma superior y de desarrollar, no sólo los mandatos contenidos en la Ley Orgánica de acuerdo con los principios que emanan de la Directiva europea, sino también aquellos que en estos años de vigencia de la Ley se ha demostrado que precisan de un mayor desarrollo normativo.

Por esta razón, se crea la Agencia Española de Protección de Datos (en adelante AEPD), es la autoridad de de derecho público con personalidad jurídica propia y plena capacidad pública y privada, que actúa con plena independencia de las Administraciones Públicas en el ejercicio de sus funciones, relacionándose con el Gobierno a través del Ministerio de Justicia. Tiene atribuida como misión principal, proteger el cumplimiento de la legislación sobre protección de datos y controlar su aplicación a fin de garantizar el derecho fundamental a la protección de datos personales.

Ilustración 4. Logotipo Agencia Española de Protección de Datos



Fuente: Agencia Española de Protección de Datos

Las funciones de la AEPD están recogidas en el artículo 37 de la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal, (España, 1999) y son las siguientes:

- Velar por el cumplimiento de la legislación sobre protección de datos y controlar su aplicación.
- Emitir autorizaciones previstas en la Ley o en sus disposiciones reglamentarias.
- Atender peticiones y reclamaciones formuladas por personas afectadas.
- Informar sobre materia de derecho en materia de tratamiento de los datos de carácter personal a las personas.
- Requerir a los responsables de los tratamientos las medidas necesarias para la adecuación del tratamiento de datos a las disposiciones de la ley y, en su caso, ordenar la cesación de los tratamientos y cancelación de los ficheros.
- Ejercer potestad sancionadora en los términos de la ley.
- Informar, con carácter preceptivo, los proyectos de disposiciones generales que desarrollan esta ley.
- Recabar de los responsables de los ficheros cuanta ayuda e información se considere necesaria para llevar a cabo sus funciones.
- Redactar una memoria anual y remitirla al ministerio de justicia.
- Controlar y adoptar las autorizaciones que procedan en relación con los movimientos internacionales de datos.
- Velar por el cumplimiento de las disposiciones que la Ley de la Función Estadística Pública establece respecto a la recogida de datos estadísticos y al secreto estadístico.
- Cuantas otras le sean atribuidas por normas legales o reglamentarias.

2.4 Elementos Técnicos de la Administración Electrónica

La Administración Electrónica tiene su cometido en la aplicación de las TICs y la firma electrónica a la actividad administrativa para el uso de la ciudadanía con el afán

de cumplir con el principio de eficiencia y eficacia de la Administración a la hora de relacionarse con los ciudadanos mediante medios electrónicos.

En relación con lo expuesto anteriormente, en la AE se diferencian dos ámbitos que hacen referencia al entorno:

- Front Office, es la parte de la Administración que tiene contacto con el usuario, el entorno de las TICs para relacionarse con los ciudadanos.
- Back Office, consiste en el conjunto de actividades de apoyo al negocio, es la parte de las empresas que realizan las tareas destinadas a gestionar la propia administración, el entorno de las TICs para el propio funcionamiento de la Administración.

En base a lo expuesto anteriormente en subcapítulos anteriores, se detallarán los elementos técnicos habilitantes para el funcionamiento propio de la AE, en el cual se detallarán los siguientes elementos:

- La firma electrónica
- El certificado electrónico
- La sede electrónica
- Los registros, comunicaciones y notificaciones electrónicas
- El documento electrónico

2.4.1 La firma electrónica

La firma electrónica es un elemento de seguridad de la información fundamental para el desarrollo de la administración electrónica, este tipo de firmas se utiliza para la admisión y registro de las notificaciones, solicitudes, escritos, comunicaciones telemáticas...

Según la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, se define la firma electrónica como conjunto de datos en forma electrónica, consignados junto a

otros o asociados con ellos, que pueden ser utilizados como medio de identificación del firmante.

Dentro de la firma electrónica, destacamos la firma electrónica avanzada, que se basa en un certificado digital que permite identificar al firmante y detectar cualquier cambio de los datos firmados. Está vinculada al firmante y a los datos a los que se refiere, de manera única, que el firmante puede mantener bajo su dominio exclusivo. Asimismo, se considerará reconocida, si además de lo anterior tiene un certificado reconocido y generado por un medio seguro de creación de firma.

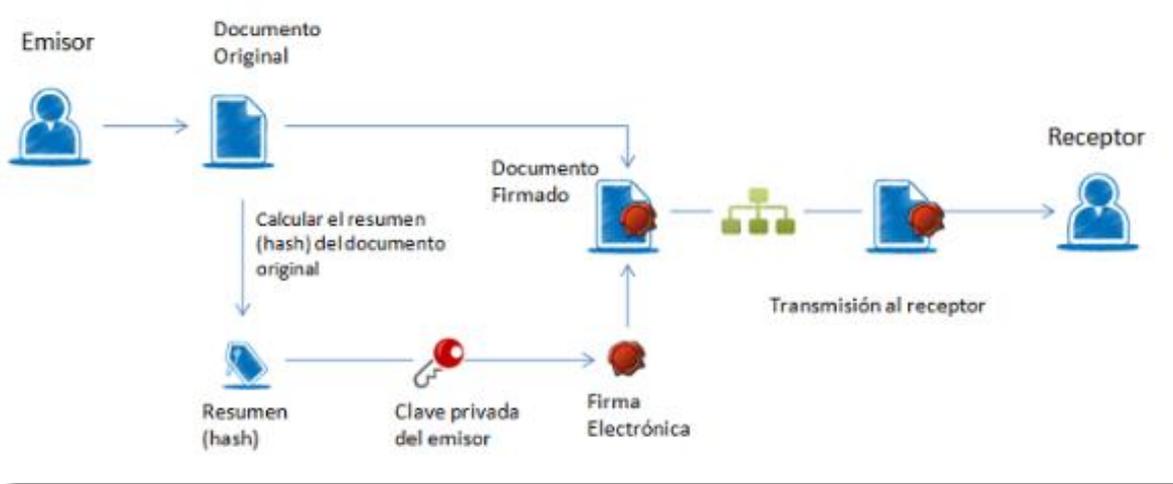
Las firmas electrónicas y sus certificados empleados en los registros y notificaciones electrónicas se ajustarán a las prescripciones de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, que establece las directrices esenciales normativas para las operaciones seguras a través de firma electrónica, así como las condiciones que deben cumplir los dispositivos de creación de firma, para que puedan considerarse seguros (España, 2003).

Los tipos de documentos que puede soportar la firma electrónica se dividen en los siguientes:

- Documentos públicos; por estar firmados electrónicamente por funcionarios que tengan la facultad legal de dar fe pública, judicial, notarial o administrativa, siempre que actúen en el ámbito de sus competencias con los requisitos que la ley exige.
- Documentos expedidos y firmados electrónicamente por funcionarios o empleados públicos en el ejercicio de sus funciones públicas conforme a la ley.
- Documentos privados.

Estos documentos tendrán valor y eficacia jurídica que corresponda a su respectiva naturaleza, en conformidad con la ley aplicable en cada caso.

Ilustración 5. Proceso básico de Firma Electrónica



Fuente: Portal Administración Electrónica

2.4.1.1 DNI Electrónico

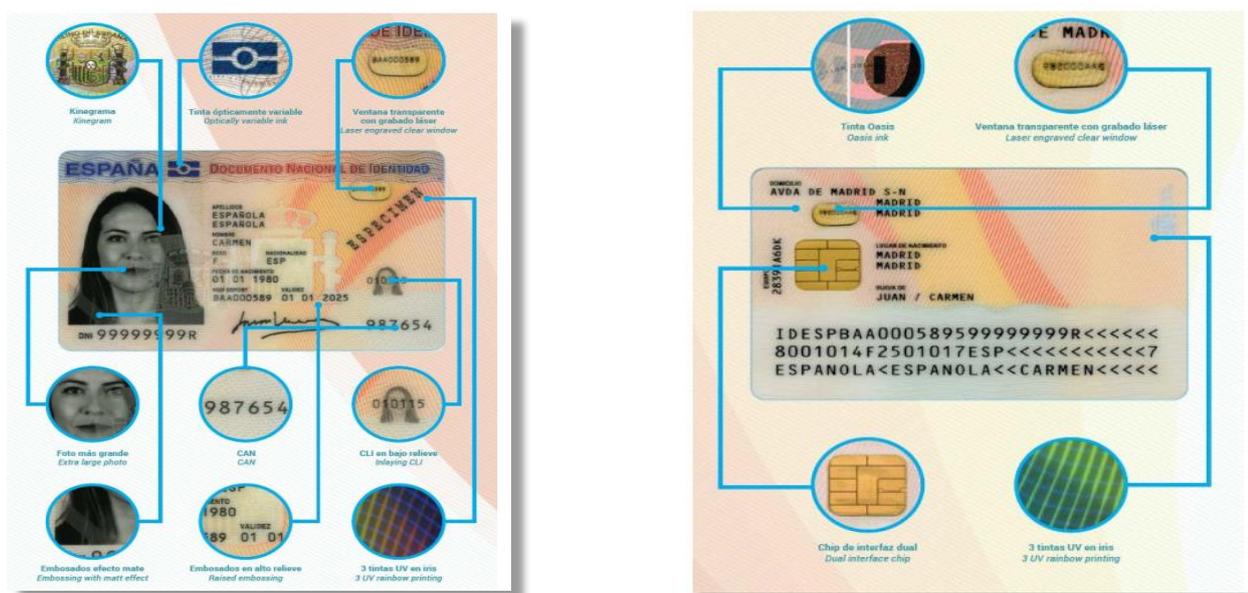
El documento nacional de identidad electrónico es el documento nacional de identidad que acredita electrónicamente la identidad personal de su titular y permite la firma electrónica de documentos.

Por la consiguiente todas las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, reconocerán la eficacia del documento nacional de identidad electrónico para acreditar la identidad y los datos personales del titular, y para acreditar la identidad del firmante y la integridad de los documentos firmados electrónicamente.

El DNIe contiene dos certificados; certificado de firma electrónica reconocida: que permite realizar y firmar acciones y asumir compromisos de forma electrónica, y certificado de autenticación: el ciudadano podrá probar su identidad ante terceros.

El DNIe se acompaña de un PIN de ocho dígitos para activar sus utilidades de forma voluntaria, como la acreditación voluntaria del titular; la firma electrónica de documentos; suscripción a procedimientos, acceso a las notificaciones telemáticas, etc.

Ilustración 6. DNle 3.0



Fuente: Real Casa de la Moneda,
https://www.dnielectronico.es/PDFs/Guia_de_Referencia_DNle_con_NFC.pdf

2.4.2 Certificados Electrónicos

Es un documento firmado electrónicamente por un prestador de servicios de certificación que vincula datos de verificación de firma a un firmante y confirma su identidad.

En lo referente al certificado electrónico de personas jurídicas, este podrá ser solicitado por sus administradores, representantes legales y voluntarios con poder.

Respecto al periodo de validez de los certificados electrónicos será adecuado a las características y tecnología empleada para generar los datos, este periodo no podrá ser superior a los 5 años.

En lo referente a los prestadores de servicios de certificación electrónica, se considera prestador de servicios de certificación la persona física o jurídica que expide certificados electrónicos o presta otros servicios en relación con la firma electrónica.

Más concretamente en el estado español, se entenderá por prestador de servicios de certificación cuando éste tenga su residencia o domicilio social en territorio español, cuando coincidan la gestión administrativa y la dirección de sus negocios en el mismo lugar. También debe estar inscrito en el Registro Mercantil y desarrollar su actividad de forma continuada y habitual en instalaciones o lugares de trabajo donde realice toda o parte de su actividad.

Para la expedición de certificados electrónicos, los prestadores de servicios de certificación solo podrán recabar datos personales directamente de los firmantes o previo consentimiento expreso de estos. Los datos requeridos serán exclusivamente los necesarios para la expedición y mantenimiento del certificado electrónico, no pudiendo ser tratados para fines distintos sin el consentimiento expreso del firmante.

2.4.3 Sede Electrónica

Según el Art. 38 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, se define la sede electrónica como aquella dirección electrónica, disponible para los ciudadanos a través de redes de telecomunicaciones, cuya titularidad corresponde a una Administración Pública, o bien a una o varios organismos públicos o entidades de Derecho Público en el ejercicio de sus competencias (España, 2015).

La sede electrónica es la herramienta que sirve de puerta de acceso para aquellos servicios que requieran identificación o autenticación por parte de los ciudadanos o de la administración.

La implantación de una sede electrónica estará sujeta a los principios de transparencia, publicidad, responsabilidad, calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad e interoperabilidad, así como de sistemas que permitan el establecimiento de comunicaciones seguras cuando que sean necesarias.

Por tanto, la sede electrónica se establece como un recurso que el ciudadano tiene a su disposición para realizar los trámites administrativos en el momento que decida o llevar a cabo un control del estado del procedimiento administrativo iniciado, es decir, dispone de una oficina On-line 24 horas al día.

Por último, las sedes electrónicas utilizarán, para identificarse y garantizar una comunicación segura con las mismas, certificados reconocidos o cualificados de autenticación de sitio web o medio equivalente.

2.4.4 Registros, comunicaciones y notificaciones electrónicas

En primer lugar, en lo referente a los registros electrónicos, se definen como el servicio que permite al ciudadano materializar de forma telemática los actos administrativos concretos relativos a un procedimiento y también de forma general para presentar solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidas a cualquier persona, órgano o unidad a la que vaya dirigida.

Los registros electrónicos son obligatorios para todas las AA.PP., con el objeto de recibir todo tipo de solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidos a dicha Administración Pública y se encuentran regulados en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (España, 2015).

En lo referente a las notificaciones electrónicas, la regulación de los aspectos relacionados con la notificación electrónica, entendida como el acto administrativo mediante el cual el interesado el comunicado de la resolución, se encuentra regulada en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (España, 2015).

El artículo 41 establece que las notificaciones deberán ser realizadas preferentemente en formato electrónico. Por tanto, serán efectuadas telemáticamente cuando sea por obligación o elección del interesado, y en caso de no encontrarnos en esos dos casos será efectuada en papel.

En el artículo 40 se regula el plazo en que deberá ser efectuada la notificación y su composición. En cuanto al plazo, deberá ser llevada a cabo dentro del plazo de 10 días desde el momento o fecha en que el acto ha sido dictado. Por otro lado, la notificación electrónica estará compuesta, como norma general por:

- El texto íntegro de la resolución.

- Los recursos que procedan.
- El órgano y el plazo en que debe plantearse.

2.4.5 Documento Electrónico

El documento administrativo electrónico está constituido por información de cualquier naturaleza en forma electrónica y se archivará en un soporte electrónico, según un formato determinado y conocido que garantice la disponibilidad, integridad, autenticidad, confidencialidad, calidad, protección y conservación de los documentos y expedientes almacenados.

Los documentos administrativos electrónicos dispondrán de los datos de identificación que permitan su individualización y deberán haber sido expedidos y firmados electrónicamente mediante los sistemas de firma previstos en el presente decreto.

Los documentos administrativos electrónicos que se incorporen a un expediente electrónico deberán tener asociados los metadatos (la información estructurada o semiestructurada que hace posible la creación, gestión y uso de documentos a lo largo del tiempo en el contexto de su creación) necesarios para su correcta tramitación y posterior conservación. Los metadatos mínimos obligatorios asociados a los documentos electrónicos serán los especificados en el Esquema Nacional de Interoperabilidad.

Se asociará, obligatoriamente, al documento electrónico administrativo una referencia temporal que consistirá en un sello de tiempo (asignación de fecha y hora a un documento electrónico).

Capítulo 3- Identificación de los procedimientos electrónicos implementados.

3.1 Descripción del Municipio de Castellón de la Plana

El municipio de Castellón de la Plana es la capital de la provincia de Castellón y de la comarca de la Plana Alta, situado en la Comunidad Valenciana.

Ilustración 7. Escudo Castellón de la Plana.

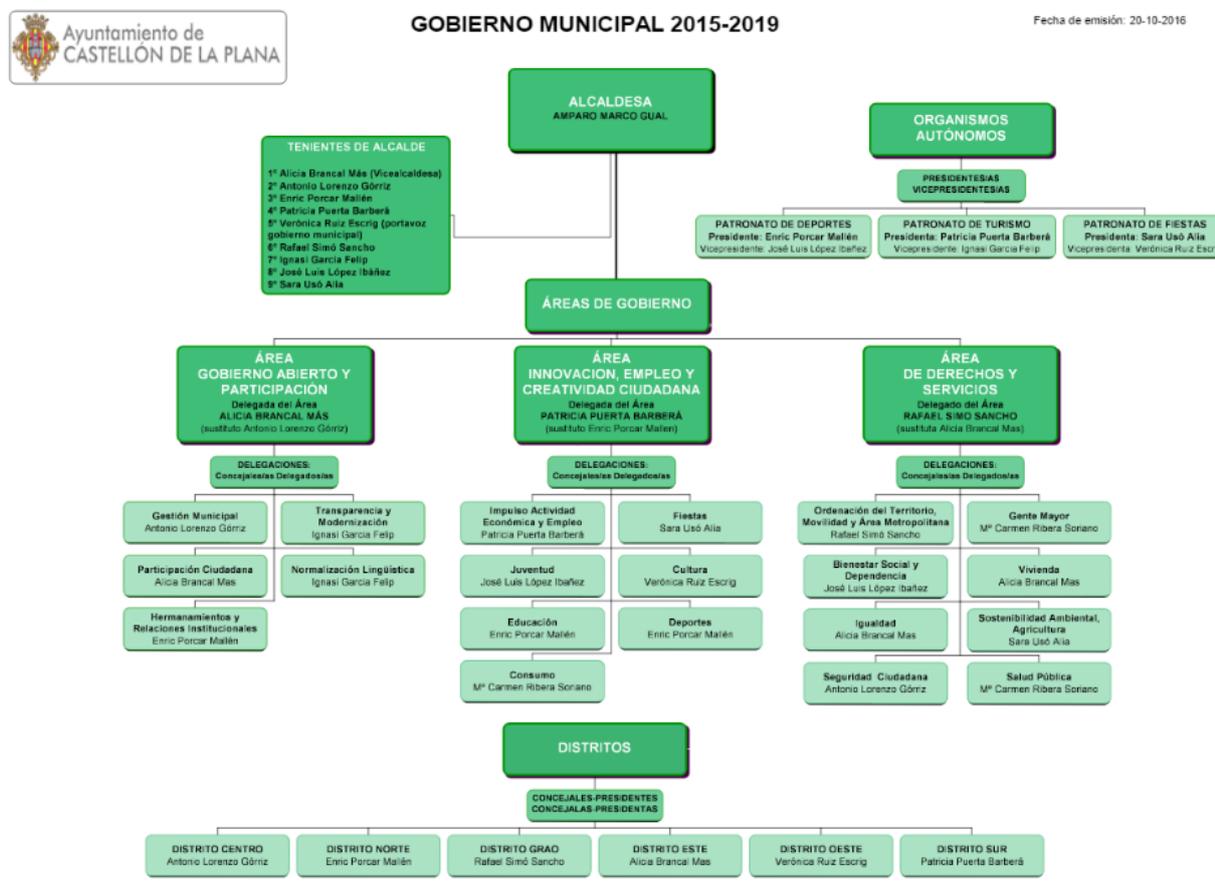


Fuente: Wikipedia, https://es.wikipedia.org/wiki/Castell%C3%B3n_de_la_Plana

Castellón, según el Instituto Nacional de Estadística (en adelante INE), cuenta en 2017 con una población de 169.498 habitantes y un área metropolitana que ronda los 300 000 habitantes siendo la cuarta ciudad de la Comunidad Valenciana por número de habitantes, distribuidos en dos núcleos urbanos y diversos grupos de población diseminados en los 107,50 km² de extensión de su término municipal.

El ayuntamiento de Castellón de la Plana está integrado por la alcaldesa, nueve tenientes de alcalde, tres delegados de área y veintisiete concejales, como se puede observar en la siguiente ilustración.

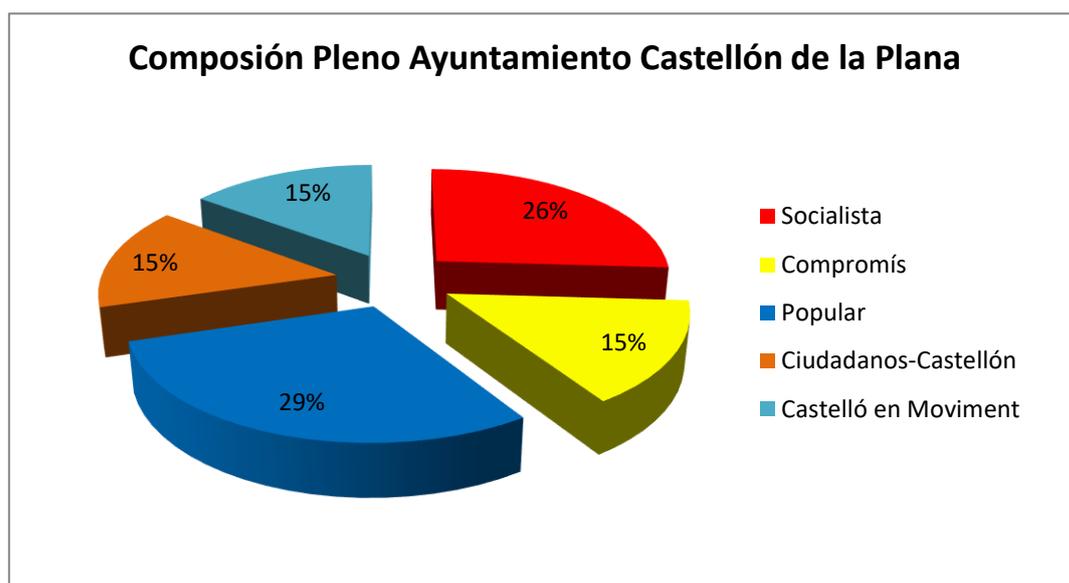
Ilustración 8. Organigrama Gobierno Municipal de Castellón de la Plana



Fuente: Ayuntamiento de Castellón de la Plana, http://www.castello.es/web30/pages/contenido_web20.php?id=cas&cod0=7&cod1=44&cod2=546

En cuanto al Pleno del ayuntamiento de Castellón de la Plana se compone de 27 regidores, distribuidos de la forma que se observa a continuación:

Ilustración 9. Composición del Pleno de Castellón de la Plana



Fuente: Elaboración propia.

Como podemos observar, se trata de una composición heterogénea, donde el Partido Popular (PP) cuenta con mayor número de concejales, seguido del Partido Socialista (PSOE), que junto al partido de Compromís ostentan la mayoría para formar gobierno, y, por último, los partidos de Ciudadanos-Castellón (C`s) y Castellón en Moviment (CM) de forma minoritaria.

El ayuntamiento de Castellón de la Plana cuenta con una página web donde los ciudadanos pueden encontrar información relacionada con el municipio de Castellón de la Plana, como por ejemplo la legislación vigente o datos relevantes publicados en el portal de transparencia. Además, cuenta con una sede electrónica donde los ciudadanos pueden realizar sus trámites administrativos de forma telemática.

3.2 La Sede electrónica del Ayuntamiento de Castellón de la Plana

La sede electrónica del Ayuntamiento de Castellón de la Plana es la plataforma digital donde los ciudadanos del municipio pueden realizar procedimientos o trámites de forma telemática, como alternativa innovadora al método tradicional (presencial), a través de las Oficinas de Atención Integrada en los diferentes distritos del municipio. Se encuentra disponible en:

<https://seuelectronica.castello.es/opencms/opencms/sede/paginas/index.jsp>

3.2.1 Requisitos técnicos para el acceso

Los requisitos técnicos que es necesario destacar acerca de la sede electrónica son, en primer lugar, contar con acceso a internet o a través de la red pública ciudadana WIFICAS, y, en segundo lugar, que para acceder a la navegación ésta puede realizarse a través de cinco navegadores:

- Internet Explorer
- Mozilla Firefox
- Google Chrome
- Microsoft Edge
- Safari

En tercer lugar, para que la firma electrónica pueda ser utilizada en cualquier momento de los trámites que se pretende efectuar, es necesaria la instalación de alguna de estas dos aplicaciones:

- Autofirma
- Cl@ve

Por último, es imprescindible contar con alguno de los certificados electrónicos admitidos por la sede electrónica, como son:

- Firma electrónica reconocida basada en los certificados reconocidos de persona físicas incluidas en el Documento Nacional de Identidad Electrónico, e-DNI.
- Firma electrónica avanzada basada en un certificado reconocido para ciudadano emitido por la Autoridad de Certificación de la Comunidad Valenciana, ACCV.
- Firma electrónica avanzada basada en un certificado reconocido de persona física emitido por la Autoridad de Certificación Camerfirma S.A. (Servicio de Certificación Digital de las Cámaras de Comercio).

3.2.2 Forma de acceso y composición de la Sede Electrónica

El acceso a la sede electrónica se llevará a cabo en la página web de la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Castellón de la Plana, disponible en <https://seuelectronica.castello.es> . Una vez efectuado el acceso, la página web ofrece cuatro secciones principales y dos subsecciones:

- **CARPETA CIUDADANA:**

En esta sección, los ciudadanos de Castellón de la Plana, de forma personal pueden relacionarse e interactuar con la Administración, previo registro mediante certificado electrónico.

A continuación, analizaremos con más detenimiento la composición de la Carpeta Ciudadana, que se estructura de la siguiente forma:

- Expedientes.
- Registros.
- Notificaciones.

- Tributos.
- Representaciones.
- Empadronamiento.
- Lista de bienes.

En primer lugar, el apartado EXPEDIENTES, en el cual se encuentra el listado con los expedientes que tenemos en curso y los que ya han finalizado.

En segundo lugar, el apartado REGISTROS, se divide en dos partes, “Registros de entrada en el Ayuntamiento” y “Registros de salida en el Ayuntamiento” en los cuales se proporciona información acerca del estado de tramitación de los expedientes administrativos y sobre los documentos que se han presentado en el registro o que han tenido salida del mismo.

En tercer lugar, el apartado NOTIFICACIONES, en el cual nos encontramos con las notificaciones recibidas referentes a los trámites que tengamos en proceso.

En cuarto lugar, TRIBUTOS, se divide en dos partes, “Pendientes” y “Pagados” en los cuales el ciudadano puede informarse del estado de sus tributos, en caso de que se encuentren pendientes de pago o ya se haya efectuado el mismo.

En quinto lugar, REPRESENTACIONES, se divide en tres partes, “Representantes”, “Representados” y “Convenios”. En la primera podemos realizar el trámite para dar de alta de representación, al pulsar esta opción, nos redirecciona al Sistema de Gestión de Representación de la Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica en la cual podemos llevar a cabo los trámites para poder gestionar las relaciones de representación. En la segunda podemos consultar la lista de representados que el usuario tiene a su cargo, y en último lugar, los convenios que le afectan al ser representante o representado.

En sexto lugar, EMPADRONAMIENTO, en la cual el usuario puede solicitar el certificado de empadronamiento personal. Posteriormente realizaremos este trámite como ejemplo de análisis.

Y, por último, LISTA DE BIENES, en la cual el usuario puede consultar los bienes que tenga en su posesión.

- CATALOGO DE TRÁMITES:

En esta sección, los ciudadanos pueden acceder a diferentes trámites relacionados con áreas de todo tipo. Entre las cuales se encuentran los siguiente, englobados en diferentes áreas:

- Abro un negocio: En esta área el usuario encontrará todos los trámites necesarios para llevar a cabo la apertura de un negocio, con un total de quince trámites, que puede realizar tanto de forma presencial como telemática.
- Agricultura: En esta área, el usuario tiene a su disposición una serie de trámites, sobretodo solicitudes para diferentes servicios relacionados con el área en cuestión, con un total de siete trámites.
- Necesito apoyo social: En esta área, el usuario tiene a su disposición una serie de trámites relacionados con la obtención de prestaciones sociales de diversos tipos como educación, vivienda o familia entre otras. Cuenta con un total de veintiocho trámites.
- Asociación y Participación: En esta área, el usuario tiene a su disposición una serie de trámites relacionados con sus derechos de asociación y participación. Cuenta con un total de ocho trámites.
- Asuntos Personales: En esta área, el usuario tiene a su disposición una serie de trámites relacionados con el padrón municipal entre otros. Cuenta con un total de treinta y tres trámites.
- Atención al ciudadano: En esta área el usuario encontrará todos los trámites necesarios para consultar los actos y acuerdos emitidos por el Ayuntamiento y por sus órganos dependientes o la tramitación de reclamaciones entre otros. Cuenta con un total de nueve trámites.
- Ayudas, Subvenciones y Concursos: En esta área, el usuario tiene a su disposición una serie de trámites relacionados con la concesión de

subvenciones y ayudas que el Ayuntamiento pone a disposición de los ciudadanos, además de las bases para su obtención. También pone a disposición de los ciudadanos los diferentes concursos que se encuentran en funcionamiento. Cuenta con un total de treinta trámites.

- Busco trabajo o formación: En esta área, el usuario tiene a su disposición una serie de trámites relacionados con la búsqueda y obtención de trabajo, como son el Servicio de Orientación Laboral destinado a mejorar la inserción laboral. Cuenta con un total de dos trámites.

- Cambio de domicilio: En esta área, el usuario tiene a su disposición el trámite para llevar a cabo la modificación del cambio de domicilio dentro del Municipio. Cuenta con un total de un trámite.

- Deporte: En esta área, el usuario tiene a su disposición una serie de trámites relacionados con la realización de actividades deportivas, convocatorias de subvenciones deportivas y competiciones en diferentes modalidades. Cuenta con un total de veintinueve trámites.

- Derechos Sociales: En esta área el usuario encontrará todos los trámites necesarios para consultar información sobre ayudas e informes especiales (violencia de género, terrorismo, etc.). Además, se encuentran disponibles diversos servicios de asesoramiento jurídico. Cuenta con un total de veinte trámites.

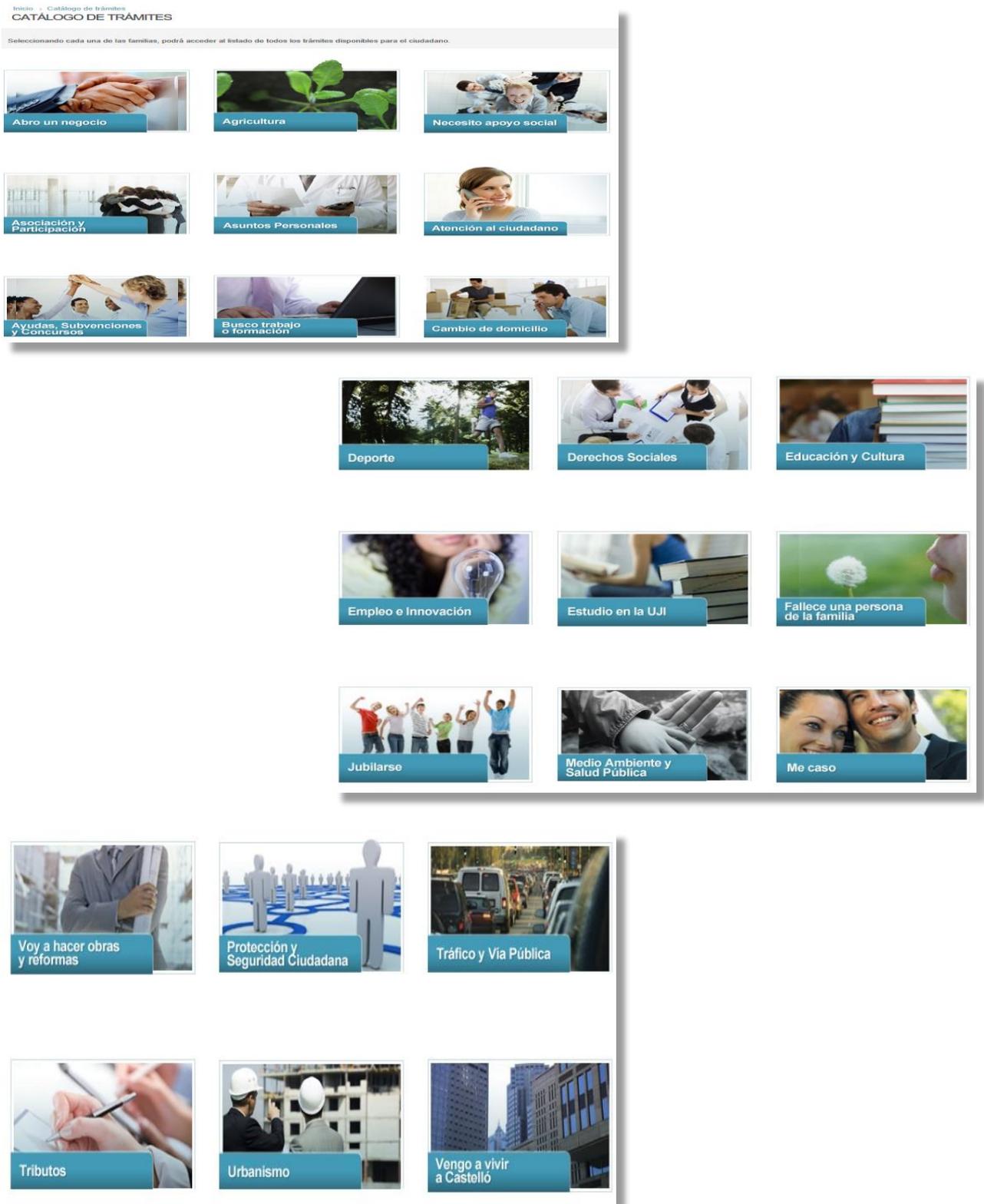
- Educación y Cultura: En esta área, el usuario tiene a su disposición una serie de trámites relacionados con la obtención de becas y subvenciones en materia cultural, cursos de formación. Por otra parte, se encuentran disponibles los trámites necesarios para la solicitud de uso de distintas instalaciones, así como información acerca de actividades que se desarrollan en el municipio (visitas guiadas). Cuenta con un total de treinta y cuatro trámites.

- Empleo e Innovación: En esta área, el usuario tiene a su disposición, el Servicio de Orientación Laboral destinado a mejorar la inserción laboral y la solicitud para la ocupación del Centro para la Innovación en energía y sostenibilidad de Castellón. Cuenta con un total de dos trámites.
- Estudio en la UJI: En esta área, el usuario tiene a su disposición una serie de trámites relacionados para hacerse socio de la Biblioteca Deportiva Municipal y también para la obtención de tarjetas de Transporte Urbano. Cuenta con un total de dos trámites.
- Fallece una persona de la familia: En esta área, el usuario tiene a su disposición toda la información y el trámite necesario para la declaración de la transmisión de un inmueble urbano (modificación de la titularidad). Cuenta con un trámite.
- Jubilarse: En esta área, el usuario tiene a su disposición información acerca de distintas ayudas destinadas a las personas mayores, así como servicios de asesoramiento jurídico para las mismas. Por otro lado, pueden informarse sobre los talleres culturales y deportivos que se llevan a cabo. Cuenta con un total de nueve trámites.
- Medio Ambiente y Salud Pública: En esta área, el usuario tiene a su disposición una serie de trámites relacionados sobre la tenencia de animales domésticos, control de plagas y mantenimiento de parques y jardines. Cuenta con un total de doce trámites.
- Me caso: En esta área, el usuario tiene a su disposición una serie de trámites relacionados en caso de contraer matrimonio. Cuenta con un total de dos trámites.
- Voy a hacer obras y reformas: En esta área, el usuario tiene a su disposición los trámites necesarios en caso de realizar obras y mudanzas. Cuenta con un total de siete trámites.

- Protección y Seguridad Ciudadana: En esta área, el usuario tiene a su disposición información y una serie de trámites relacionados con la seguridad ciudadana, como son charlas y cursos de formación vial, entre otros. Cuenta con un total de veintidós trámites.
- Tráfico y Vía Pública: En esta área, el usuario tiene a su disposición una serie de trámites relacionados con autorizaciones de ocupación de la vía pública (mesas, sillas, actividades deportivas, etc.), solicitudes de licencia de vado y otras de la misma índole. Cuenta con un total de cincuenta trámites.
- Tributos: En esta área, el usuario tiene a su disposición información y una serie de trámites relacionados con la gestión y recaudación de tributos, mediante esta área se acceden a los servicios relacionados con tributos, tanto solicitudes de ayudas como el pago de diversos servicios. Cuenta con un total de treinta y tres trámites.
- Urbanismo: En esta área, el usuario tiene a su disposición información en materia de urbanismo (expropiaciones, obras en desarrollo, proyectos de reparcelación, etc.), además de una serie de trámites relacionados con la ocupación de la vía pública. Cuenta con un total de cincuenta y cuatro trámites.
- Vengo a vivir a Castellón de la Plana: En esta área, el usuario tiene a su disposición una serie de trámites en el caso de que el usuario fuera un nuevo miembro del municipio. Cuenta con un total de dieciséis trámites.

El catalogo de trámites cuenta con un total 426 trámites que el ciudadano puede realizar de forma telemática.

Ilustración 10. Catálogo de trámites



Fuente: <https://seuelectronica.castello.es/opencms/opencms/portal/index.jsp?opcion=temasTIC>

- VERIFICACIÓN DE DOCUMENTOS:

Mediante este trámite los ciudadanos pueden validar sus documentos, cuya utilidad es verificar que un documento firmado electrónicamente por el Ayuntamiento de Castellón de la Plana es auténtico, en el cual se solicita un Código Seguro de Verificación (CSV) para hacer frente a los esquemas XSD establecidos en las Normas Técnicas de Interoperabilidad. En este trámite se introduce el CSV del documento que se desea verificar, además de un texto que aparecerá en una imagen para asegurar su seguridad a la hora de la solicitud.

- PORTAL MUNICIPAL:

Esta sección cuenta con noticias relevantes sobre el municipio ordenadas cronológicamente de mas actual a más antiguo, además nos encontramos con el área institucional del Ayuntamiento, también nos encontramos con información relevante sobre la ciudad, novedades, videos sobre los plenos y enlaces que pueden ser de interés para los ciudadanos.

También ofrece dos subsecciones, en primer lugar, nos encontramos con “Servicios de la Sede”, en la cual tenemos las anteriores secciones principales además de las subsecciones de “Quejas y sugerencias”, “Tablón de Edictos” y “Notificaciones”, y en segundo lugar, nos encontramos con “Sobre la Sede”, la cual contiene información relevante sobre el propio ayuntamiento, la normativa que le afecta y las instrucciones de utilización de la Administración Electrónica propia, entre otras.

Ilustración 11. Secciones principales de la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Castellón de la Plana.



Fuente: <https://seuelectronica.castello.es>

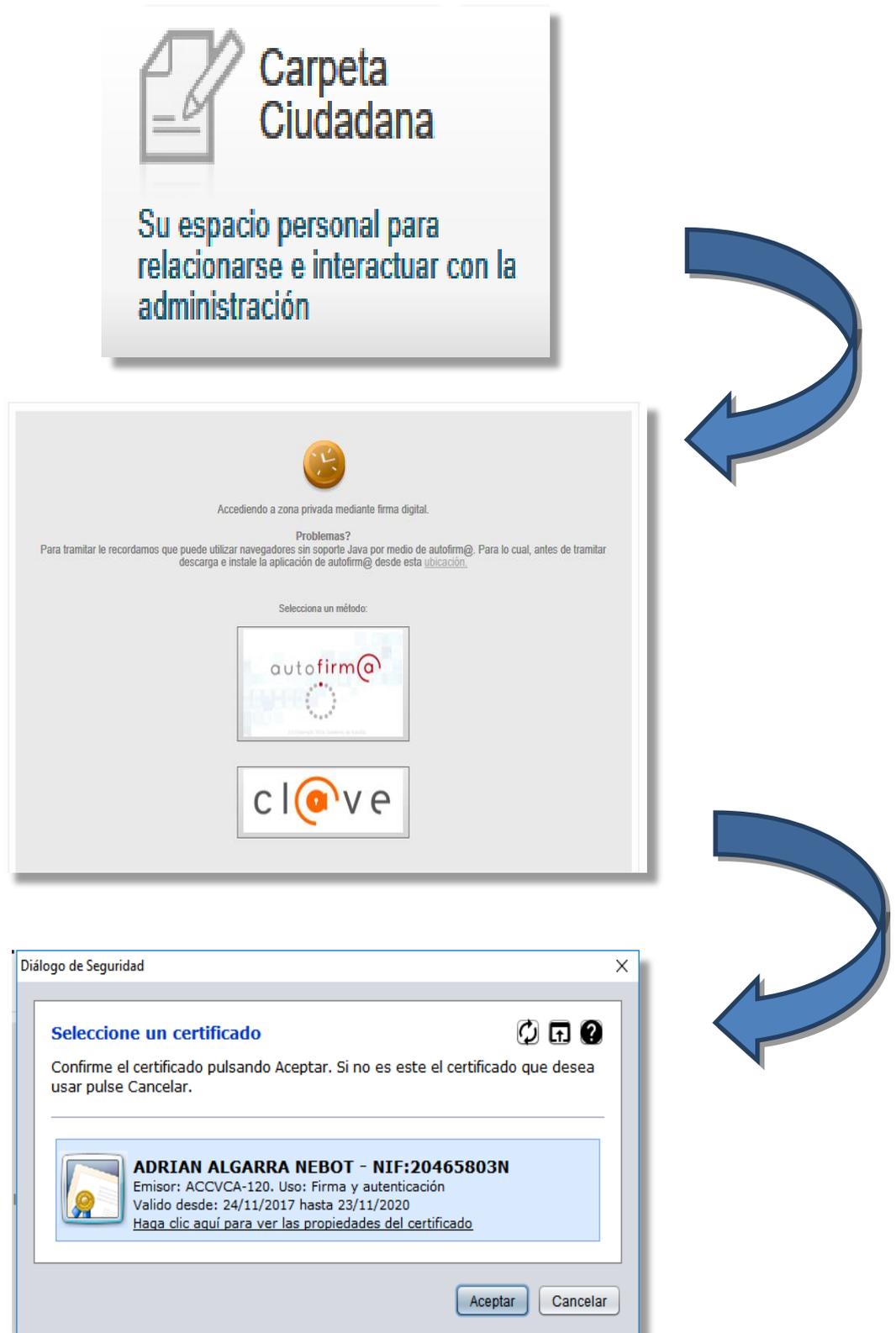
3.2.3 Registro y acceso personal

Para poder disfrutar de los servicios que presenta la sede electrónica primero es necesario registrarte.

Para ello, accederemos a la Sede Electrónica, y pulsamos la sección de “Carpeta Ciudadana”, previamente tendremos instalado tanto el certificado electrónico como una de las aplicaciones mencionadas anteriormente. Después, nos solicita elegir entre las dos aplicaciones, seleccionamos la que tenemos instalada y elegimos el certificado electrónico para acceder, y automáticamente se realizara el registro para dar de alta al usuario.

A continuación, recibimos un correo electrónico notificándonos que el alta de usuario se ha realizado con éxito y ya podemos realizar los trámites y servicios que ofrece la Sede Electrónica.

Ilustración 12. Proceso de registro en la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Castellón de la Plana.



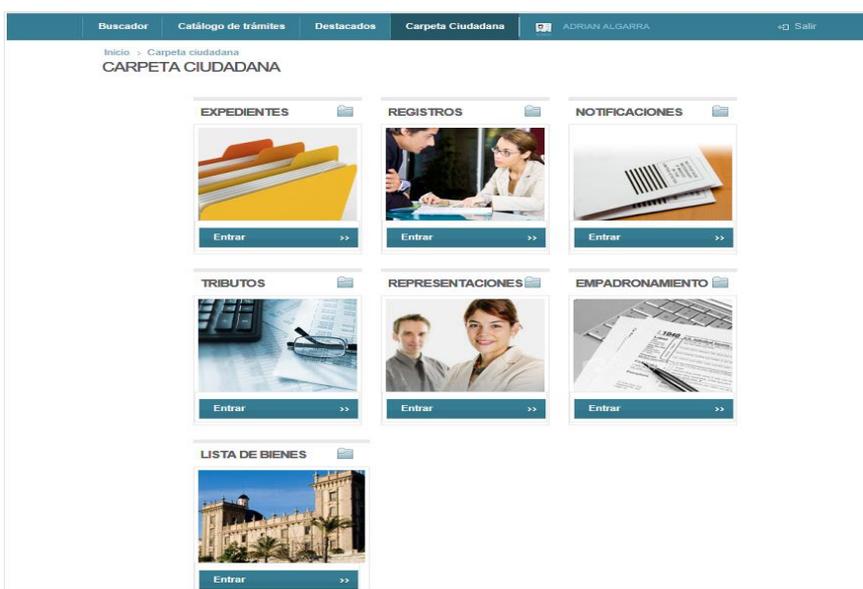
Estimado ADRIAN ALGARRA NEBOT,

Le comunicamos que su solicitud de alta en el servicio ciudadanos ha sido procesada correctamente.

Puede acceder ya a los servicios utilizando el mismo certificado que utilizó para tramitar el alta.

Reciba un cordial saludo.

Ayuntamiento de Castellón (P-1204000-B)
Plaça Major, 1
+34 964 35 51 00
carpeta@castello.es



Fuente: Sede electrónica del Ayuntamiento de Castellón de la Plana:
<https://seuelectronica.castello.es/opencms/opencms/portal/index.jsp?opcion=oficv>

Siempre que se requiera realizar un trámite o disfrutar de algunos de los servicios que ofrece, deberemos acceder con el mismo certificado con el cual nos hemos dado de alta y realizar este proceso en el cual ya aparecemos como usuarios registrados. En mi caso como sujeto registrado con el nombre: ADRIÁN ALGARRA NEBOT.

3.2.4 Realización de un trámite

Para analizar un procedimiento con el Ayuntamiento de Castellón de la Plana, efectuaremos el análisis por medio del ejemplo de solicitud del certificado de empadronamiento.

En primer lugar, accedemos a la Sede Electrónica, a la sección CARPETA CIUDADANA, en el caso de querer realizar otro trámite, accederemos a la sección CATALOGO DE TRÁMITES y dependiendo del trámite que se desee llevar a cabo seleccionas una tipología de trámites u otra de las descritas anteriormente.

Una vez hemos accedido a la CARPETA CIUDADADANA, mediante la aplicación Autofirm@ y con nuestro certificado electrónico personal, pulsamos la subsección EMPADRONAMIENTO para incoar la solicitud del trámite. Automáticamente nos aparece un formulario autocompletado con nuestros datos, y a continuación pulsamos en “Solicitar certificado”.

Ilustración 13. Formulario inicial

The screenshot shows a web form titled "EMPADRONAMIENTO DE ADRIAN ALGARRA NEBOT, 20465803N" with a "volver" link. It is divided into three main sections: "Datos del padrón municipal", "Datos de la vivienda", and "Datos de las inscripciones".

Datos del padrón municipal

Entidad colectiva	Entidad singular	Núcleo diseminado
00	01	01
DISTRITO	SECCIÓN	HOJA DE INSCRIPCIÓN
6	12	1893

Datos de la vivienda

Tipo de vía		Nombre de vía						
CALLE		ONDA						
Número	Letra	Km.	Bloque	Portal	Escalera	Piso/Planta	Puerta	
30						P05	0018	

Datos de las inscripciones

Número orden	Nombre y apellidos	Sexo	Tipo de documento
2	ADRIAN ALGARRA NEBOT	VarA^n	DNI
Fecha de nacimiento	Lugar de nacimiento	Nacionalidad	Número documento
31-05-1991	CASTELLON DE LA PLANA/CASTELLO D	ESPAÑA/OLA	020465803N

At the bottom right, there is a blue button with a checkmark icon and the text "Solicitar certificado".

Fuente:

<https://seuelectronica.castello.es/opencms/opencms/portal/index.jsp?opcion=accesoEmpadronamiento>

En la segunda fase del procedimiento, nos encontramos con una breve descripción del trámite en cuestión y los tributos y precios públicos a depositar para llevarlo a cabo, en este caso, sin coste alguno.

También nos encontramos con los diferentes canales para llevar a cabo el procedimiento, que pueden ser mediante tramitación electrónica o presencial, en el caso de realizarlo de forma presencial nos facilita información sobre la documentación que se debe aportar. En nuestro caso, mediante tramitación electrónica, pulsamos el botón “Tramitar”.

Ilustración 14. Elección de la Tramitación

The screenshot displays a web interface for the 'SOLICITUD DEL CERTIFICADO DE EMPADRONAMIENTO' (Application for the Census Certificate). At the top, there is a breadcrumb trail: 'Inicio > Catálogo de trámites > Vengo a vivir a castelló > Solicitud del certificado de empadronamiento'. The main title is 'SOLICITUD DEL CERTIFICADO DE EMPADRONAMIENTO'. Below this, there is a 'Descripción' section with a '< volver' link and an 'imprimir' icon. The description text states: 'El certificado de empadronamiento permite acreditar con carácter fehaciente la residencia en el municipio y el domicilio habitual en el mismo. Las certificaciones que de dichos datos se expidan tendrán carácter de documento público y fehaciente a todos los efectos administrativos.' Below the description, it lists 'Tributos y precios públicos' as 'Sin coste' and includes a '+ más información' button. A navigation bar offers three options: 'Tramitación electrónica' (selected), 'Tramitación presencial', and 'Protección de Datos'. Under the 'Tramitación electrónica' tab, there is a 'Descripción:' section stating: 'Tramitación de una instancia genérica vía internet, debiendo estar en posesión de un certificado digital de usuario o dni electrónico.' At the bottom of this section is a 'tramitar' button with a magnifying glass icon.

Fuente:

https://seuelectronica.castello.es/opencms/opencms/channels/temas/VIVIR_CASTELLON/solicitud_de_certificado_de_empadronamiento?opAnterior=listadoTematico&tema=/VIVIR_CASTELLON/

En la tercera fase del procedimiento, se genera un formulario que tenemos que completar con datos personales adicionales, y en el caso de solicitar el certificado para otra persona y actuar como representante, también tenemos la posibilidad de seleccionar el medio de notificación. Una vez completado el formulario pulsamos el botón “Firmar y presentar” situado en la parte superior.

Ilustración 15. Formulario final

Inicio > Carpeta ciudadana > Registros

SOLICITUD DEL CERTIFICADO DE EMPADRONAMIENTO

Adjuntar documentación  Firmar y presentar  Descartar 

** Campos obligatorios.*
Recuerda Deberá adjuntar una documentación requerida que encontrará haciendo click en adjuntar documentación.

Datos del interesado

* Tipo de documento	* Número de documento	* Nombre
NIF	20465803N	ADRIAN
* Primer apellido	Segundo apellido	
ALGARRA	NEBOT	

Domicilio del interesado

* País	* Provincia	* Municipio
España	CASTELLON	CASTELLO DE LA PLANA
* Dirección		* Código postal
C/ Onda Nº 30 P05 PTA 18		12006
* Teléfono1	Teléfono2	* e-mail
667920153		adrialgane@gmail.com

** Campos obligatorios en caso de actuar como representante.*

Domicilio del representante

* País	* Provincia	* Municipio
España	CASTELLON	
* Dirección		* Código postal

Fuente: https://seuelectronica.castello.es/opencms/opencms/portal/index.jsp?opcion=Generico_frm#

En la cuarta fase se genera automáticamente el documento de solicitud del certificado de empadronamiento y da la posibilidad de firmarlo electrónicamente.

Ilustración 16. Firma y presentación de la solicitud

FIRMAR Y PRESENTAR SOLICITUD

SOLICITUD DEL CERTIFICADO DE EMPADRONAMIENTO

1 Adjuntar documentación 

2 Firmar y presentar solicitud 

Pulsar sobre el texto "Firmar y presentar" para continuar con el proceso. Además puede utilizar la opción Adjuntar documentos para regresar al paso 2 "Adjuntar documentación".

Una vez su solicitud sea presentada electrónicamente y Vd. requiera ser notificado telemáticamente por la entidad local, sus datos serán introducidos en el fichero automatizado del sistema de comunicaciones que la Generalitat Valenciana pone a disposición de los ciudadanos de la Comunidad Valenciana con el propósito de informar del estado de su solicitud. De conformidad con la Ley Orgánica 15/1999, de protección de datos de carácter personal, Vd. puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición mediante comunicación con los organismos responsables del fichero.

 Generico1533813791146.pdf ✔ No se han encontrado virus

 Atras 

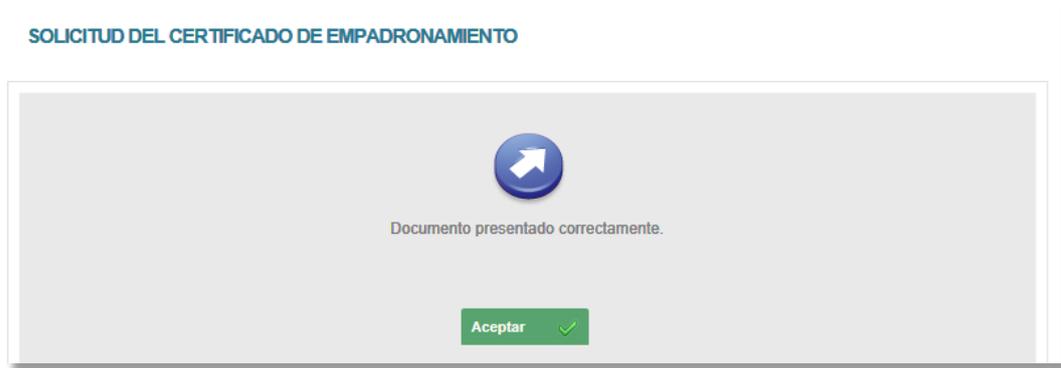
 Firmar y presentar 

Fuente:

<https://seuelectronica.castello.es/opencms/opencms/portal/index.jsp?opcion=detalleBorrador&tramiteName=Generico1533813791146.xml&paso=2&tram=/usuarios/20465803N/formularios/Generico1533813791146.xml>

Finalmente, se procesa la solicitud mediante la presentación telemática y nos aparece la información de que el documento se ha presentado correctamente, automáticamente recibiremos un correo electrónico informándonos de la confirmación de la solicitud y el número de registro de la misma. Finalizando así el trámite y a la espera de recibir el certificado, podemos revisar el estado de la solicitud a través de la Carpeta Ciudadana.

Ilustración 17. Finalización del trámite.



Fuente: <https://seuelectronica.castello.es/opencms/opencms/portal/ControlServlet>

Una vez realizado el trámite, en el transcurso de dos días se recibe una notificación, informando de que ya está disponible para su descarga el certificado de empadronamiento solicitado. Por otra parte, el plazo máximo para la descarga del documento es de 10 días.

Capítulo 4- Análisis de eficacia.

4.1 Análisis DAFO de los canales de tramitación del Ayuntamiento de Castellón de la Plana

El análisis DAFO es la herramienta seleccionada para detectar los aspectos positivos y negativos que tienen la Oficina de Atención Integrada y sede electrónica del Ayuntamiento de Castellón de la Plana.

El análisis DAFO permite hacer una diferenciación de los aspectos positivos y negativos, además de permitir separar los aspectos que tienen tanto a nivel interno como externo, es decir, de carácter interno se produce dentro del fenómeno analizado, en nuestro caso la oficina virtual y la sede electrónica y de carácter externo, los aspectos ajenos que pueden afectar a las mismas.

Por tanto, el resultado de este análisis será una matriz que recogerá la información dividida en cuatro grupos, que son los siguientes:

En primer lugar, realizaremos el análisis a nivel interno, la Oficina de Atención Integrada y la sede electrónica, tienen como **DEBILIDADES**:

- La Oficina de Atención Integrada, en su horario de apertura de tarde, únicamente está abierto de cara a la ciudadanía los jueves de 16:30 a 19:00.
- En cuanto a los idiomas disponibles de la sede electrónica, ofrece el castellano y el valenciano como únicas lenguas.
- El funcionamiento irregular de la sede electrónica, pues dependiendo del momento en que se esté llevando a cabo la navegación, genera momentos de esperas y también, trámites que no están disponibles por que se encuentran en tareas de mantenimiento.

- La plantilla de empleados de la Oficina de Atención Integral cuenta con un total de treinta y seis miembros repartidos en diferentes áreas, un número escaso teniendo en cuenta el núcleo de población que tiene el municipio, produciendo largas colas de espera de ciudadanos.
- La plantilla de empleados de la Oficina de Atención Integral, en su horario de tardes, se ve reducida a menos de la mitad, originando acumulación de ciudadanos a la espera de su turno de atención.
- En la sección CATALOGO DE TRAMITES de la sede electrónica, existe una gran cantidad de trámites que están duplicados.
- La publicidad que se da de la Oficina de Atención Integrada y de la Sede Electrónica, se limita a un apartado de la página web, sin utilizar más formas y medios para dar a conocer ambos servicios.

En segundo lugar, una vez comentadas las debilidades que presentan estos dos canales, vamos a comentar los aspectos internos de carácter positivo, es decir, las **FORTALEZAS:**

- La Oficina de Atención Integrada cuenta con ocho ordenadores para el acceso a los trámites vía telemática para los ciudadanos que no disponen de dispositivos informáticos, o no cuentan con conocimientos para su manejo, ser ayudados por el personal.
- La Oficina de Atención Integrada cuenta con red WIFI, denominada WifiCas, disponible, actualmente disponible en cinco puntos de la ciudad, correspondiente a la ubicación de las distintas sedes de la Oficina de Atención Integrada, totalmente gratuita para que los ciudadanos puedan acceder a los trámites.
- La Oficina de Atención Integrada presta una atención más cercana y personalizada al ciudadano.

- El horario de la oficina es flexible, pues su horario de apertura es de lunes a viernes de 9:00 a 14:00, los jueves de 16:30 a 19:00 y los sábados de 9:00 a 13:00 para realizar actividades de registro.
- La Oficina de Atención Integrada cuenta con un total de cinco sedes en distintos distritos.
- En relación con la sede electrónica, posibilita la navegación por la misma utilizando cinco navegadores: Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome, Microsoft Edge y Safari.
- La sede electrónica cuenta con un programa de ayuda para personas con deficiencias funcionales para facilitar la navegación por la misma, llamado INCLUSITE.
- El acceso a la sede electrónica es sencillo pues entrando en la página web del Ayuntamiento de Castellón de la Plana, se puede acceder de forma inmediata realizando un clic.
- La sede electrónica cuenta con un amplio número de trámites electrónicos que los ciudadanos del municipio de Castellón de la Plana pueden realizar desde sus casas.
- Los procedimientos que pueden llevarse a cabo en la sede electrónica se efectúan de manera rápida y sencilla pues las directrices para llevarlos a cabo están bien definidas y explicadas.
- El Servicio de Atención al ciudadano cuenta con multitud de canales de comunicación entre en el Ayuntamiento de Castellón de la Plana y el ciudadano, entre los que se encuentran: vía telefónica, correo electrónico, oficinas de información y vía mediante la aplicación *Whatsapp*.

- El desarrollo de la sede electrónica ha sido realizado mediante la utilización de Software Libre.
- La sede electrónica cuenta con enlaces destacados de interés para el ciudadano, en los cuales se puede consultar información de todo tipo.

En tercer lugar, en lo referente al análisis externo, mencionaremos las características positivas, es decir, las **OPORTUNIDADES**:

- Transformación del municipio de Castellón de la Plana en una “*Smart City*” (Ciudad Inteligente), comprometida con el uso de las TICs, sostenible con el medioambiente y eficiente energéticamente.
- La legislación encargada de la regulación de la administración electrónica fomenta la transformación de lo analógico a lo digital.
- El uso y difusión de las redes sociales como medio de divulgación en materia de publicidad.
- Contar con un entorno tecnológico maduro por la evolución debida al incremento de la utilización de ordenadores personales, dispositivos móviles y tabletas electrónicas, lo que conlleva, además, una disminución de la brecha digital.

En cuarto lugar, para finalizar, las características negativas ajenas a la Oficina de Atención Integrada y la sede electrónica, es decir, la **AMENAZAS**:

- El cambio de gobierno provoca cambios en la gestión y en las pautas de actuación de la Oficina de Atención Integral y, por tanto, de la Sede Electrónica.
- La evolución de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, sobre todo su rápida evolución en cortos periodos de tiempo genera la obsolescencia de las mismas, dando a la Administración Pública poco margen para reaccionar.

- La ciudadanía cada año que pasa es más exigente, demanda servicios cada vez con más calidad, esto repercute en mayor utilización de las TIC en los procesos llevados a cabo por la Administración Pública.
- La evolución y cada vez mayor trascendencia de la TIC puede generar, a largo plazo, desaparición de métodos tradicionales como en este particular caso la Oficina de Atención Integrada.

Cuadro 3. Matriz DAFO

DEBILIDADES	FORTALEZAS
<ul style="list-style-type: none"> - La Oficina de Atención Integrada, tiene un reducido horario de apertura de tardes. - Ofrece castellano y valenciano como únicas lenguas en la Sede Electrónica. - El funcionamiento irregular de la sede electrónica. - Número escaso de personal en la Oficina de Atención Integrada. - Reducido personal en el horario de tarde de la Oficina de Atención Integral. - Falta de publicidad de la Sede Electrónica y de la Oficina de Atención Integral. - Duplicidad de trámites en la Sede Electrónica. 	<ul style="list-style-type: none"> - La Oficina de Atención Integrada cuenta ordenadores para el acceso a los trámites por vía telemática. - La Oficina de Atención Integrada cuenta con red WIFI (WifiCas). - La Oficina de Atención Integrada presta una atención más cercana y personalizada al ciudadano. - El horario de la Oficina de Atención Integrada es flexible. - La Oficina de Atención Integrada cuenta con cinco sedes. - La sede electrónica, posibilidad de uso para la navegación utilizando cinco navegadores. - Sencillez de acceso a la sede electrónica. - Amplio número de trámites electrónicos disponibles. - Rapidez y sencillez en los procedimientos de la sede electrónica. - Multitud de canales de comunicación. - Desarrollo de la sede electrónica realizado Software Libre. - La sede electrónica cuenta con enlaces destacados. - Programa INCLUSITE.

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> - Transformación en “<i>Smart City</i>” (Ciudad Inteligente). - La legislación encargada de la regulación de la administración electrónica. - El uso y difusión de las redes sociales como medio de publicidad. - Contar con un entorno tecnológico maduro. 	<ul style="list-style-type: none"> - Cambio de gobierno. - La evolución de las TICs genera la obsolescencia. - La ciudadanía más exigente. - Desaparición de los métodos tradicionales de tramitación por las TICs.

Fuente: Elaboración propia.

Capítulo 5- Propuesta de mejora

Una vez realizado el análisis DAFO, se observan una serie de puntos débiles detectables tanto en la Oficina de Atención Integrada como en la sede electrónica del Ayuntamiento de Castellón de la Plana. Para afrontar estos aspectos, se proponen un conjunto de medidas para intentar reducirlos e incluso eliminarlos.

5.1 Añadir más idiomas para la Sede Electrónica

Debido a la globalización del mundo, personas de diferentes países entran en contacto y la lengua más internacional para relacionarse es el inglés, por otra parte, en el municipio de Castellón de la Plana, el 20% de la población es de origen rumano.

Por lo tanto, es necesario que el Ayuntamiento de Castellón de la Plana oferte a sus usuarios la posibilidad de realizar sus trámites telemáticamente en estas dos lenguas.

Por esta razón, se propone la traducción de la información de la sede electrónica y añadir la pestaña de selección de idiomas en inglés y rumano como posibles idiomas para navegar por la misma.

Para llevarlo a término, el Ayuntamiento podría contratar una empresa de traducción encargada de traducir el contenido actual de la sede electrónica a ambas lenguas.

El Ayuntamiento de Castellón de la Plana cuenta con una con un equipo de informáticos en su Unidad Web, que una vez la información se ha traducido correctamente por la empresa externa, serán los encargados de la actualización de la sede y de incorporar a la opción de ambos idiomas.

No solo con la incorporación del idioma permite ser más funcional, sino que demuestra que el Ayuntamiento de Castellón de la Plana es abierto y comprometido, y que está al servicio de todos sus ciudadanos.

5.2 Revisiones trimestrales sobre el funcionamiento de la Sede Electrónica.

Con el objetivo de evitar el irregular funcionamiento de la Sede Electrónica, como se ha comentado anteriormente, ya sea con trámites que no están disponibles o enlaces que no dirigen al contenido que deberían, se propone que la Unidad Web del Ayuntamiento de Castellón de la Plana, la revisión de las intranets y de los contenidos web.

El número de revisiones total de cuatro en el año natural, una revisión cada trimestre, para que no ocurran los errores mencionados y otros que puedan surgir en adelante.

La distribución de las revisiones será la siguiente:

Revisión I: Un día comprendido entre 15 y 20 de marzo.

Revisión II: Un día comprendido entre 15 y 20 de junio.

Revisión III: Un día comprendido entre 15 y 20 de septiembre.

Revisión IV: Un día comprendido entre el 15 y el 20 de diciembre.

Una vez finalizada la revisión final la Unidad Web elevará un informe para que la gestión y mantenimiento de la sede electrónica ponga las medidas que considere necesarias para hacer frente a los errores detectados en las revisiones realizadas.

La repercusión que se espera es una mayor motivación por parte de la Unidad Web del Ayuntamiento de Castellón de la Plana para mejorar constantemente la sede electrónica, y evitar la funcionalidad irregular de esta paliando los errores detectados.

5.3 Campaña publicitaria de la Sede Electrónica

La sede electrónica del Ayuntamiento de Castellón de la Plana es cada vez más conocida por los ciudadanos. Sin embargo, este conocimiento está limitado a las personas que ya sea por tener cierta edad o por motivos profesionales está en contacto con las TICs en su vida cotidiana.

Existe un sector de la población que desconoce la existencia de la Sede Electrónica o directamente no conoce cuál es su utilización y, por tanto, no tienen la capacidad de efectuar un trámite telemáticamente a partir de la misma.

Por consiguiente, se propone la realización de una campaña publicitaria para llegar a las personas que no conozcan la sede y, además con el propósito de enseñar cuál es su utilidad y su forma de uso para las personas que no conozcan su funcionamiento.

El impacto esperado es que la que la sede adquiriera mayor popularidad en el municipio de Castellón de la Plana para que aumente el número de usuarios que disfrutan de ella. Por otra parte, el objetivo principal de esta campaña es la captación de nuevos usuarios para la sede electrónica.

En cuanto a la comunicación de la campaña, se pretende difundir las ventajas que ofrece el uso de la sede electrónica con respecto de los medios tradicionales, con previamente la explicación de qué es y cuáles son las actividades desarrolladas en la misma, para finalizar con la explicación de su utilización.

La selección de los soportes para la difusión de la campaña sería, en primer lugar, mediante Internet, en la sede electrónica, en la sección del TABLÓN DE ANUNCIOS. Y, en segundo lugar, en el Boletín Oficial de la Provincia de Castellón (*BOP*).

Por otra parte, para llevar a cabo la campaña se pretende realizar dos acciones, en primer lugar, el desarrollo de cursos de formación sobre la iniciación en el uso de la sede electrónica en tres centros, (Centro Municipal de Cultura, Centro Cultural Castalia y Centro Cultural Las Aulas).

En segundo lugar, la incorporación en la web de un video tutorial del uso de la sede electrónica.

El procedimiento, empezaría por exponer información en el *Boletín Oficial de la Provincia de Castellón* y en el tablón de anuncios de la sede electrónica las fechas en que va a ser impartido el curso y cuando va a ser publicado en la web el video tutorial de uso de la sede electrónica.

Una vez sea proporcionada la información se procederá subir el video en la fecha acordada y fijada en el BOP a la web del ayuntamiento de Castellón de la Plana por parte de la Unidad Web, donde quedará explicado y detallado las instrucciones de utilización de la sede electrónica. Y también se efectuará un curso de 3 horas de durante de tres días en los tres centros mencionados anteriormente para los interesados.

El video tutorial encargado de la explicación de la existencia y utilización de la sede electrónica estará formado por seis partes:

- Introducción: ¿Qué es la sede electrónica? y ¿Para qué sirve?
- ¿Qué requisitos necesitamos para utilizar la sede electrónica?
- Composición de la sede electrónica: Análisis y explicación de las secciones de la sede.
- Ventajas de elegir realizar un trámite telemáticamente.
- ¿Qué trámites podemos realizar telemáticamente?
- Simulación de un trámite: Proceso de explicación desde el momento en que te registras en la sede hasta la finalización del trámite.

En último lugar, el curso tiene una duración de 3 horas, cuyo horario es de 9:00 horas a 12:00 horas. Y la distribución es la siguiente:

- Primera hora y media, parte teórica donde primero se explicará qué es y para qué sirve, las ventajas de su utilización y, con un proyector y una pantalla puedan visualizar la navegación por la sede electrónica para que los alumnos del curso tengan un primer contacto con ella.
- Segunda hora y media, parte práctica, los alumnos realizaran de forma guiada las distintos trámites y actividades de utilidad que pueden desarrollarse en la sede desde su ordenador.

5.4 Incorporación de elementos de interés en la Sede Electrónica

La página principal de la sede electrónica del Ayuntamiento de Castellón de la Plana presenta funciones de utilidad para el acceso rápido y sencillo a las opciones que la misma ofrece y recoge información para los ciudadanos.

No obstante, es posible mejorar los servicios que ofrece añadiendo apartados que pueden ser de utilidad para el usuario, facilitando la navegación por la sede electrónica. Se propone la incorporación de dos elementos:

- “Barra de búsqueda interna”: En este apartado, se propone la incorporación de una barra de búsqueda interna propia de la sede electrónica, que sirva de ayuda a los usuarios en caso de que no encuentren la información o el trámite que buscan.
- “Cita previa”: En este apartado, se propone un sistema de gestión de citas previas, donde el ciudadano puede solicitar y consultar citas previas, además del estado de las colas de espera. Este sistema ofrecerá a los usuarios una reducción y ahorro de tiempo para los ciudadanos.

5.5 Aumento de la plantilla de personal y ampliación del horario de tardes en la Oficina de Atención Integral

Esta medida propone dotar a la Oficina de Atención Integrada de un aumento de personal para la atención al ciudadano, para conseguir una reducción del tiempo de espera y una mejor asistencia.

En la actualidad, son treinta y seis los empleados que componen la plantilla de la Oficina de Atención Integrada y ejercen labores de atención a los ciudadanos en las distintas áreas que componen el Ayuntamiento de Castellón de la Plana.

Cabe mencionar, además, que, en el horario de tardes, el personal que cubre el turno está compuesto por quince trabajadores, número insuficiente para atender a todos los ciudadanos.

Por tanto, en primer lugar, se propone una ampliación del horario apertura de tardes, que actualmente está abierto solo los jueves de 16:30 a 19:00, añadiendo los martes como día adicional para su apertura por la tarde. En segundo lugar, se propone la ampliación de la plantilla de la Oficina de Atención Integrada para asignar a los nuevos empleados al nuevo horario de tardes, esta medida generará una mejor y más rápida atención al ciudadano.

Se pretende incrementar la plantilla de personal en tres miembros, posteriormente observar el impacto que generan las nuevas incorporaciones y tomar medidas de aumentar o reducir la plantilla en el futuro.

Para llevar a cabo el aumento de la plantilla, se propone realizar una convocatoria para proveer tres plazas de auxiliar administrativo por medio de un sistema de concurso-oposición en el Ayuntamiento de Castellón de la Plana, para que ocupen puestos en la Oficina de Atención Integrada. Previo a la convocatoria, se crearán las tres plazas en la Relación de Puestos de Trabajo (RPT) y luego ser incluida en la Oferta Pública de Puestos de Trabajo (OPP).

En relación con la escala, sería la de Administración General, categoría Administrativo/a de la Administración general, grupo C y subgrupo C1.

Para poder participar en el proceso selectivo, los interesados deberán cumplir los siguientes requisitos:

- Tener nacionalidad española o la de alguno de los Estados miembros de la Unión Europea. También podrán participar cualquiera que sea su nacionalidad, el cónyuge de los españoles y de los nacionales de otros Estados miembros de la Unión Europea, siempre que no estén separados de derecho y sus descendientes y los de su cónyuge siempre que no estén separados de derecho, sean menores de 21 años o mayores de dicha edad dependientes.
- El acceso al empleo público se extenderá igualmente a las personas incluidas en el ámbito de aplicación de los Tratados Internacionales celebrados por la Unión Europea y ratificados por España en los que sea de aplicación la libre circulación de los trabajadores.

- Tener la capacidad funcional para el desempeño de las tareas.
- Tener cumplidos 16 años de edad y no exceder en su caso de la edad máxima de jubilación forzosa.
- Estar en posesión del título de Bachiller o Técnico de Formación Profesional o titulación equivalente, o cumplidas las condiciones para obtenerlo en la fecha de finalización del plazo de presentación de solicitudes. Los aspirantes con titulaciones obtenidas en el extranjero deberán acreditar que están en posesión de la correspondiente convalidación o de la credencial que acredite, en su caso, la homologación del título.
- No haber sido separado mediante expediente disciplinario, del Servicio de cualquiera de las Administraciones Públicas o de los órganos constitucionales o estatutarios de las Comunidades Autónomas, ni hallarse en inhabilitación absoluta o especial para empleos o cargos públicos por resolución judicial, para el acceso al cuerpo o escala de funcionario o para ejercer funciones similares a las que desempeñaban en el caso del personal laboral en el que hubiese sido separado o inhabilitado. En el caso de ser nacional de otro Estado, no hallarse inhabilitado o en situación equivalente ni haber sido sometido a sanción disciplinaria o equivalente que impida en su Estado, en los mismos términos, el acceso al empleo.

Las bases de la convocatoria serán publicadas en el Boletín Oficial de la Provincia y el Diario Oficial de la Comunidad Valenciana y en el Tablón de anuncios del Ayuntamiento de Castellón de la Plana. Además de un anuncio en el Boletín Oficial de Estado para que los interesados en obtener las plazas dispongan de la información necesaria.

Cabe comentar que las personas aspirantes deberán abonar la cantidad de 20 euros para poder inscribirse en la oposición.

El procedimiento de selección se compone de dos fases, fase de oposición y fase de concurso.

1º.- Fase de oposición

Constará del siguiente ejercicio de carácter eliminatorio: Consistirá en contestar un cuestionario tipo test de cincuenta preguntas sobre conocimientos teóricos y teórico-prácticos, basado en los contenidos de la totalidad del programa. El tiempo máximo para la realización de este ejercicio será de setenta y cinco minutos.

Para cada pregunta se propondrán cuatro respuestas, siendo sólo una de ellas correcta. Se valorará de 0 a 100 puntos, quedando eliminados aquellos aspirantes que no alcancen los 50 puntos. Cada pregunta acertada puntuará 2,00 puntos, cada pregunta errónea restará 0,50 puntos y cada pregunta sin contestar, 0 puntos.

2º.- Fase de concurso.

El concurso no tendrá carácter eliminatorio y se puntuará de la siguiente forma:

1.- MÉRITOS A VALORAR

Se tendrán en cuenta los siguientes méritos: experiencia en puestos de trabajo en la Administración Pública, titulaciones oficiales, cursos de formación y conocimiento de la lengua cooficial y comunitarias.

La puntuación máxima posible a obtener será de 29 puntos:

a) Experiencia:(hasta un máximo de 9 puntos)

Por haber trabajado en una Administración Pública, mediante una relación administrativa o laboral de naturaleza definitiva o temporal a razón de 0,10 puntos por cada mes completo de servicio activo, hasta un máximo de 4 puntos.

Por haber trabajado en una Administración Pública, mediante una relación administrativa o laboral de naturaleza definitiva o temporal, de

Administración General, categoría Administrativo/a, a razón de 0,20 puntos por cada mes completo de servicio activo, hasta un máximo de 5 puntos.

b) Titulaciones académicas oficiales: (máximo 5 puntos)

La puntuación máxima a obtener será de 5 puntos con arreglo a la siguiente escala y excluyéndose la titulación académica oficial que sirvió para el acceso al cuerpo o escala en que esté clasificado el puesto objeto de la convocatoria:

- Por cada titulación de igual nivel académico a la exigida para pertenecer al subgrupo 0'25 puntos.
- Por cada titulación superior en un nivel académico a la exigida para pertenecer al subgrupo: 0'50 puntos.
- Por cada titulación superior en dos niveles académicos a la exigida para pertenecer al subgrupo: 0'75 puntos.
- Por cada titulación superior en tres niveles académicos a la exigida para pertenecer al subgrupo: 1'00 punto.

c) Cursos de formación y perfeccionamiento: (máximo 6 puntos)

Sólo se valorarán los cursos de formación y perfeccionamiento, congresos, seminarios o jornadas técnicas, cuyo contenido se considere de aplicación transversal a toda la organización tales como calidad, igualdad de género, prevención de riesgos laborales, participación ciudadana, recursos humanos, promoción de la salud, protección de datos, procedimiento administrativo, contratación y conocimientos de ofimática e informática, recibidos o impartidos, que hayan sido convocados, gestionados u homologados por el Instituto Valenciano de Administración Pública, por centros de formación de personal del empleado público o por las organizaciones sindicales u otros promotores dentro del marco de los acuerdos de formación para el empleo de las administraciones públicas, vigentes en el momento de su realización o por las distintas Universidades, hasta un máximo de 6 puntos y con arreglo a la siguiente escala:

- a) de 100 o más horas: 1.00 punto.

b) de 75 o más horas: 0,75 puntos.

c) de 50 o más horas: 0,50 puntos.

d) de 25 o más horas: 0.25 puntos.

e) de 15 o más horas: 0,15 puntos

d) Conocimientos de lengua cooficial y comunitarias.

Se valorarán de conformidad con la puntuación establecida en cada uno de los siguientes subapartados, siendo la puntuación máxima posible a obtener en el presente apartado de 9 puntos.

Valenciano: el conocimiento del valenciano se valorará hasta un máximo de 5 puntos previa acreditación de estar en posesión del correspondiente certificado expedido u homologado por la Junta Calificadora de Conocimientos de Valenciano con arreglo a la siguiente escala:

a) Nivel A2 del MCER: 1,00 puntos.

b) Nivel B1 del MCER: 1,50 puntos.

c) Nivel B2 del MCER: 2,00 puntos.

d) Nivel C1 del MCER: 3,00 puntos.

e) Nivel C2 del MCER: 5,00 puntos.

La valoración del conocimiento del valenciano se efectuará puntuando exclusivamente el nivel más alto obtenido, y siempre y cuando no constituya un requisito del puesto debidamente establecido en la convocatoria.

Lenguas comunitarias: El conocimiento de las lenguas oficiales de otros Estados miembros de la Unión Europea se valorará hasta un máximo de 4 puntos previa acreditación de estar en posesión de los correspondientes títulos expedidos por Escuelas Oficiales de Idiomas, Universidades, Ministerios o cualquier organismo oficial acreditado, puntuándose únicamente el nivel más alto obtenido

por idioma, según el Marco Común Europeo de Referencia (MCER) con el siguiente detalle:

- a) Nivel A1/A2 del MCER: 0,50 puntos.
- b) Nivel B1 del MCER: 1,00 puntos.
- c) Nivel B2 del MCER: 2,00 puntos.
- d) Nivel C1 del MCER: 3,00 puntos.
- e) Nivel C2 del MCER: 4,00 puntos.

La calificación total será la suma del resultado obtenido en la fase de oposición y la fase de concurso.

Una vez se haya efectuado la prueba los resultados serán publicados en el tablón de anuncios del Ayuntamiento de Castellón de la Plana y en los correspondientes Boletines tanto estatales como autonómicos.

Una vez finalizado y publicado el nombramiento de los opositores que hayan obtenido las plazas, los tres empleados se incorporaran a su puesto trabajo en el horario de tardes.

5.6 Presupuesto de las propuestas de mejora

En primer lugar, según la Ley 3/2017, de 27 de junio, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2017 (España, 2017), concretamente en su artículo 18, el sueldo anual que le corresponde cobrar a un funcionario de clase C1 es de 8.814,12 €. El coste será incluido en la partida “Sueldos y Salarios” para el Ayuntamiento de Castellón de la Plana por la incorporación de tres empleados es de 26.442,36 € de base salarial.

En segundo lugar, en la partida “Acreedores” se incluirá el salario percibido por la empresa de traducción, encargada de la traducción de la Sede Electrónica a las dos lenguas, cuya retribución sería de 2.100 €.

En la partida de “Acreedores” también se incluirán los siguientes gastos:

- El importe relativo a la cuantía que debe percibir el personal encargado de impartir los cursos formativos de la Sede Electrónica, cuya cantidad es 310 € por los tres días.
- Los tribunales de la celebración del concurso-oposición tienen un coste, según el Decreto 36/2011, de 5 de mayo, sobre indemnizaciones y compensaciones por razón del servicio (España, 2011), por asistencia cada miembro debe percibir 52 €. En este caso el tribunal tiene cinco miembros, por tanto, su coste asciende a 260 €.
- En cuanto al personal de apoyo para el día de la celebración del concurso-oposición contaría con 14 personas, el tiempo que deben prestar servicio es cuatro horas y puesto que se les abona la hora a 7,5 euros, el coste es de 420 €.

Por otra parte, en la partida “Gastos Varios” se incluyen los siguientes:

- La tasa de publicación en el *BOE* de la convocatoria cuyo coste es de 12,93 €.
- Los gastos derivados adyacentes a la celebración del concurso-oposición para la realización de las pruebas, como pueden ser bolígrafos, hojas impresas, etc. Cuyo gasto estimado asciende a 330,36 €.

Por otra parte, comentados los gastos, procederemos a comentar los ingresos derivados de las propuestas de mejora. Para llevar a cabo el concurso-oposición se contaría con los ingresos relacionados con las tasas abonadas por los aspirantes, incluidos en la partida “Tasas”.

Realizando una estimación de la cantidad de participantes es de 230 y teniendo en cuenta que la cuota para poder participar es de 20 €, la cuantía ascendería a 4.600 €.

Cuadro 4. Presupuesto de las propuestas de mejora.

INGRESOS	4.600,00	GASTOS	29.875,65
Tasas	4.600,00	Sueldos y Salarios	28.542,36

		Acreeedores	990,00
		Gastos Varios	343,29

Fuente: Elaboración propia

5.7 Viabilidad de las propuestas de mejora

En el punto anterior se detalla el presupuesto, como podemos observar la cantidad estimada que van a generar las tasas de la inscripción en el concurso-oposición es de 4.600,00 €. La finalidad de estos ingresos es cubrir los gastos derivados del procedimiento.

El total de gastos derivados son los gastos del personal del tribunal, los gastos de publicación, los gastos del personal de apoyos y los gastos en material. La suma en conjunto de estos gastos es de 1.023,29 € siendo cubiertos en su totalidad por los ingresos obtenidos en el procedimiento mediante la tasa, dejando un beneficio de 3.576,71 € para las arcas municipales.

En cuanto a los otros gastos que suponen las propuestas de mejora, es decir, el sueldo de los tres funcionarios de grupo C1, los gastos de la partida de acreedores y, suponen una cantidad total de 29.532,36 €.

Se ha realizado una consulta a la Liquidación del presupuesto para el año 2017 disponible en el Portal de Transparencia, podemos observar un remanente positivo de tesorería de 30,1 millones de euros. Por tanto, se propone cubrir la cuantía de los gastos de 29.532,36 € con la cantidad del remanente positivo.

De esta manera las propuestas de mejora citadas serian viables y económicamente asumibles para el Ayuntamiento de Castellón de la Plana.

Capítulo 6- Conclusiones

Desde hace años las Administraciones Públicas vienen invirtiendo en tecnología para adaptarse a las necesidades que la sociedad actual necesita, implantando sistemas que faciliten los trámites con los ciudadanos que agilicen los mismos produciendo ahorro de costes y optimización de tiempos, todo esto mediante la utilización de las TICs.

La utilización de las TICs, también han producido cambios considerables en el procedimiento administrativo, ya que forman una parte importante del mismo.

Entre los cambios más destacados se encuentran la sustitución del documento en papel por el documento electrónico, la comunicación a los interesados del estado del procedimiento de sus trámites mediante notificaciones electrónicas, la aparición de nuevos métodos de identificación como el certificado electrónico, la aparición de las sedes electrónicas como método de comunicación entre las AA.PP y los ciudadanos, y por último, la aparición de elementos técnicos que facilitan y hacen posible la e-administración como pueden ser el expediente o el registro electrónico.

En el municipio de Castellón de la Plana tiene a disposición de los ciudadanos la posibilidad de realizar trámites con el Ayuntamiento por medio de dos canales. En primer lugar, la Oficina de Atención Integral, lugar donde el ciudadano puede realizar gestiones y trámites de forma presencial, y, en segundo lugar, la Sede Electrónica, lugar donde el ciudadano mediante el acceso al portal web puede realizar gestiones y trámites de forma telemática.

Por consiguiente, el Ayuntamiento de Castellón de la Plana ofrece a sus ciudadanos dos posibilidades de incoar y desarrollar los procedimientos administrativos, una de forma tradicional y otra más moderna e innovadora.

Por otra parte, de la realización del análisis realizado de los dos canales anteriormente mencionados, se han detectado una serie de puntos fuertes y débiles, además de mostrar tanto errores y fallos en su funcionamiento y en su composición, como de destacar las virtudes y aciertos tanto en la Oficina de Atención Integrada como en la Sede Electrónica. Para resumir el análisis se ha elaborado una matriz DAFO, esta

herramienta ha sido de gran utilidad para la formación de las propuestas de mejora, ya que permite visualizar de forma directa y rápida las debilidades y amenazas para después resolverlas.

Por lo que se proponen mejoras para las mismas, las propuestas de mejora mencionadas anteriormente en el capítulo 5, llevan implícitos una serie de gastos incluidos en el presupuesto y distribuido en diferentes partidas presupuestarias, además de unos ingresos derivados de la propia propuesta de mejora.

A raíz del presupuesto elaborado se observa la inversión que tiene que realizar el Ayuntamiento de Castellón de la Plana para llevar a cabo las propuestas de mejora, por lo que se proponen diferentes vías para la financiación de las mismas, como son las tasas para la cobertura íntegra de los gastos del procedimiento selectivo de concurso-oposición y el remanente positivo de tesorería del ejercicio correspondiente al año 2017.

Por lo expuesto anteriormente, el objetivo de las propuestas de mejora es mejorar la calidad de los servicios ofertados y mejorar la eficiencia de su funcionamiento tanto de la Oficina de Atención Integrada como de la Sede Electrónica.

En conclusión, las Administraciones Públicas tienen que adaptarse a los nuevos tiempos, haciendo uso de las herramientas que tienen a su disposición, en este caso las TICs, pues han dado paso a la creación de las sedes electrónicas, portales de transparencia, portales de participación ciudadana, entre otros, para llevar a cabo por parte de los ciudadanos consultas y la realización de trámites. Esto ha supuesto una serie de ventajas para la ciudadanía como son el mayor acceso a mayor y mejor información, reducción y simplificación en los procedimientos administrativos, la optimización del funcionamiento de los servicios ofrecidos y, por último, la incorporación de las TICs al modelo de gerencia administrativa.

El Ayuntamiento de Castellón de la Plana se encuentra en el camino correcto a seguir para continuar evolucionando, ha creado una administración que gira en torno a una e-administración, de gran funcionalidad y acceso, pero siendo siempre mejorable, el siguiente paso es involucrar y motivar a los ciudadanos haciéndolos partícipes a de la toma de decisiones importantes que les afectan.

Bibliografía

- ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO, 2013. *Portal de Transparencia*. [Consulta: 20 de mayo de 2018]. Disponible en: http://transparencia.gob.es/transparencia/transparencia_Home/index/PublicidadActiva/PALey.html
- AGENCIA ESPAÑOLA DE PROTECCIÓN DE DATOS, 2018. [Consulta: 10 de mayo de 2018]. Disponible en: <https://www.aepd.es/agencia/index.html>
- CAMPOS, C., 2017. *No eres tú, soy yo. 5. Obstáculos en la implantación de la administración*. [Consulta: 10 de junio]. Disponible en: <http://concepcioncampos.org/no-eres-tu-soy-yo-5-obstaculos-en-la-implantacion-de-la-administracion-electronica-y-como-superarlos/>
- CASTELLÓN DE LA PLANA, 2008. Ordenanza reguladora de la Administración Electrónica del Ayuntamiento de Castellón de la Plana, de 25 de septiembre de 2008. *BOP CASTELLÓN* [en línea], 17 de enero de 2009. núm. 8. Disponible en: http://www.castello.es/archivos/546/Ordenanza_Administracion_Electronica_cas.pdf
- CASTELLÓN DE LA PLANA, 2010. DECRETO 1713/2010, de 24 de mayo de 2010, por el que se aprueba el Proyecto de Incorporación a la Tramitación Electrónica de trámites y procedimientos de la Sección de Información, Atención a la Ciudadanía y Participación Ciudadana y Instrucción sobre Identidad Digital e implantación, mantenimiento y moderación de Medios Sociales en el Ayuntamiento de Castellón de la Plana y sus Organismos Autónomos. *BOP CASTELLÓN* [en línea], 24 de mayo de 2010. núm.35. Disponible en: https://www--castello--es.accesible.inclusite.com/archivos/945/Decreto_Incorporacion_Participacion_Ciudadana.pdf
- CASTELLÓN DE LA PLANA, 2010. DECRETO 897/2010 Rectificación del decreto 812/2010 relativo a la creación y aprobación del régimen regulador de la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Castellón de la Plana. *BOP*

- CASTELLÓN [en línea], 15 de marzo de 2010. núm.35. Disponible en: https://www--castello--es.accesible.inclusite.com/archivos/945/decreto_897_sede_electronica.pdf
- CASTELLÓN DE LA PLANA, 2011. DECRETO 185/2011, de 1 de febrero de 2011, por el que se aprueban las actuaciones administrativas automatizadas y creación de los sellos electrónicos de órgano. *BOP CASTELLÓN* [en línea], 22 de febrero de 2011. núm. 23. Disponible en: https://www--castello--es.accesible.inclusite.com/archivos/945/decreto_sello_organo_firmado.pdf
- CASTELLÓN DE LA PLANA, 2013. DECRETO 691/2013, de 10 de abril de 2013, por el que se aprueba la implantación del Sistema de Interoperabilidad en el Ayuntamiento de Castellón. *BOP CASTELLÓN* [en línea], 10 de abril de 2013. núm.87. Disponible en: https://www--castello--es.accesible.inclusite.com/archivos/945/Decreto_Implantacion_Interoperabilidad.pdf
- CERRILLO I MARTINEZ, A., 2008. *E-Administración*. Barcelona: Editorial UOC. ISBN: 978-84-9788-713-7.
- CERRILLO I MARTINEZ, A., 2009. *La Protección de datos en la administración electrónica*. Barcelona: Editorial Thomson. ISBN: 978-84-9903-262-7.
- COMISIÓN EUROPEA, 2016. *Mercado Único Digital*. [en línea]. Disponible en: https://ec.europa.eu/commission/priorities/digital-single-market_es#documents
- COMUNITAT VALENCIANA, 2010. Ley 3/2010, de 5 de mayo, de la Generalitat, de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana. *DOCV* [en línea], 7 de mayo de 2010, núm.6262. Disponible en: https://www.dogv.gva.es/portal/ficha_disposicion_pc.jsp?sig=005124/2010&L=1
- COMUNITAT VALENCIANA, 2013. Ley 5/2013, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales, de Gestión Administrativa y Financiera, y de Organización de la Generalitat. *DOCV* [en línea], 1 de enero de 2014, núm.7181. Disponible en:

https://www.dogv.gva.es/portal/ficha_disposicion_pc.jsp?sig=011698/2013&L=1

COMUNITAT VALENCIANA, 2014. DECRETO 220/2014, de 12 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana. *DOCV* [en línea], 17 de diciembre de 2014. núm. 30.530. Disponible en:

http://www.dogv.gva.es/datos/2014/12/17/pdf/2014_11545.pdf

ESPAÑA, 1999. Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. *BOE* [en línea], 14 de diciembre de 1999. núm.298. Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1999-23750>

ESPAÑA, 2003. Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica. *BOE* [en línea], 20 de diciembre de 2003, núm.304. Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/pdf/2003/BOE-A-2003-23399-consolidado.pdf>

ESPAÑA, 2007. Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información. *Boletín Oficial del Estado* [en línea], 29 de diciembre de 2007, 312. Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-22440>

ESPAÑA, 2007. Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal. *BOE* [en línea], 19 de enero de 2008, 17. Disponible en: <http://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2008-979>

ESPAÑA, 2010. Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración electrónica. *BOE* [en línea], 29 de enero de 2010, núm.25. Disponible en: <https://www.boe.es/boe/dias/2010/01/29/pdfs/BOE-A-2010-1331.pdf>

ESPAÑA, 2013. Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno. *BOE* [en línea], 10 de diciembre de 2013, 295. Disponible en: <http://www.boe.es/boe/dias/2013/12/10/pdfs/BOE-A-2013-12887.pdf>

- ESPAÑA, 2013. Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas en el Sector Público. *BOE* [en línea], 28 de diciembre de 2013, 311. Disponible en: <http://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2013-13722>
- 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 2016, núm. 236. Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/pdf/2015/BOE-A-2015-10565-consolidado.pdf>.
- ESPAÑA, 2015b. Ley 40/2015, de 1 de octubre, del Régimen Jurídico del Sector Público. *BOE* [en línea], 2 de octubre de 2016, núm. 236. Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/pdf/2015/BOE-A-2015-10566-consolidado.pdf>
- FABRA VALLS, M.; BLASCO DÍAZ J.L., 2007. *La administración electrónica en España: Expectativas y perspectivas de futuro*. Castelló de la Plana: Publicacions de la Universitat Jaume I. ISBN: 978-84-8021-605-0
- GANUZA FERNÁNDEZ, E., 2010. *Nuevos instrumentos de participación ciudadana: entre la participación y la deliberación*. Madrid: Publicación del Instituto de Estudios Sociales Avanzados. [En línea]. Disponible en: <http://www.iesa.csic.es/publicaciones/detallarpublicacion/id/70>
- GOBIERNO DE ESPAÑA, 2015. *Agenda Digital para España*. [Consulta: 10 de mayo]. Disponible en: <http://www.agendadigital.gob.es/agenda-digital/Paginas/agenda-digital.aspx>
- GOBIERNO DE ESPAÑA, 2018. *Portal Administración Electrónica*. [Consulta: 17 de mayo]. Disponible en: https://administracionelectronica.gob.es/pae/Home/pae_Estrategias/Racionaliza_y_Comparte/infraestructuras_comunes/060.html#.W1GjMkpuKM-
- INE, 2018. *Instituto Nacional de Estadística* [en línea].[Consulta: 31 de mayo de 2018].Disponible en: <http://www.ine.es/>

- SANCHÉZ ACEVEDO, M., 2015. *Derecho a la buena administración electrónica*. L. COTINO HUESO, director. Tesis doctoral, Universidad de Valencia. [consulta: 20 de mayo 2018]. Disponible en Roderic: <http://roderic.uv.es/handle/10550/50882>
- UNIÓN EUROPEA, 2006. Directiva 2006/24/CE del Parlamento Europea y del Consejo, de 15 de marzo de 2006, sobre la conservación de datos generados o tratados en relación con la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas de acceso público o de redes públicas de comunicaciones y por la que se modifica la Directiva 2002/58/CE. *Diario Oficial de la UE* [en línea], 13 de abril de 2006, 105. Disponible en: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/ALL/?uri=uriserv:OJ.L_.2006.105.01.0054.01.SPA
- UNIÓN EUROPEA, 2014. Directiva 2014/55/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de abril de 2014, relativa a la facturación electrónica en la contratación pública. *Boletín Oficial del Estado* [en línea], 6 de mayo de 2014, 133, pp. 1-11. Disponible en: <http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-2014-80922# analisis>
- UNIÓN EUROPEA, 2016. Plan de Acción sobre Administración Electrónica de la UE 2016-2020. *DOUE* [en línea], 19 de marzo de 2016. núm. 179. Disponible en: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX%3A52016DC0179>
- UNIÓN EUROPEA, 2016. Reglamento 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos. *DOUE* [en línea], 4 de mayo de 2016. núm. 119. Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-2016-80807>
- UNIÓN EUROPEA, 2017. Marco Europeo de Interoperabilidad. *DOUE* [en línea], 23 de marzo de 2017. núm. 139. Disponible en: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX%3A52017DC0134>
- AGENCIA ESPAÑOLA DE PROTECCIÓN DE DATOS, 2018. [Consulta: 10 de mayo de 2018]. Disponible en: <https://www.aepd.es/agencia/index.html>

ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO, 2013. *Portal de Transparencia*. [Consulta: 20 de mayo de 2018]. Disponible en: http://transparencia.gob.es/transparencia/transparencia_Home/index/PublicidadActiva/PALey.html

CASTELLÓN DE LA PLANA, 2008. Ordenanza reguladora de la Administración Electrónica del Ayuntamiento de Castellón de la Plana, de 25 de septiembre de 2008. *BOP CASTELLÓN* [en línea], 17 de enero de 2009. núm. 8. Disponible en: http://www.castello.es/archivos/546/Ordenanza_Administracion_Electronica_cas.pdf

CASTELLÓN DE LA PLANA, 2010. DECRETO 897/2010 Rectificación del decreto 812/2010 relativo a la creación y aprobación del régimen regulador de la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Castellón de la Plana. *BOP CASTELLÓN* [en línea], 15 de marzo de 2010. núm.35. Disponible en: https://www--castello--es.accesible.inclusite.com/archivos/945/decreto_897_sede_electronica.pdf

CASTELLÓN DE LA PLANA, 2011. DECRETO 185/2011, de 1 de febrero de 2011, por el que se aprueban las actuaciones administrativas automatizadas y creación de los sellos electrónicos de órgano. *BOP CASTELLÓN* [en línea], 22 de febrero de 2011. núm. 23. Disponible en: https://www--castello--es.accesible.inclusite.com/archivos/945/decreto_sello_organo_firmado.pdf

CASTELLÓN DE LA PLANA, 2013. DECRETO 691/2013, de 10 de abril de 2013, por el que se aprueba la implantación del Sistema de Interoperabilidad en el Ayuntamiento de Castellón. *BOP CASTELLÓN* [en línea], 10 de abril de 2013. núm.87. Disponible en: https://www--castello--es.accesible.inclusite.com/archivos/945/Decreto_Implantacion_Interoperabilidad.pdf

CASTELLÓN DE LA PLANA, 2010. DECRETO 1713/2010, de 24 de mayo de 2010, por el que se aprueba el Proyecto de Incorporación a la Tramitación Electrónica de trámites y procedimientos de la Sección de Información, Atención a la Ciudadanía y Participación Ciudadana y Instrucción sobre

- Identidad Digital e implantación, mantenimiento y moderación de Medios Sociales en el Ayuntamiento de Castellón de la Plana y sus Organismos Autónomos. *BOP CASTELLÓN* [en línea], 24 de mayo de 2010. núm.35. Disponible en: https://www--castello--es.accesible.inclusite.com/archivos/945/Decreto_Incorporacion_Participacion_Ciudadana.pdf
- CERRILLO I MARTINEZ, A. 2009. *La Protección de datos en la administración electrónica*. Barcelona: Editorial Thomson. ISBN: 978-84-9903-262-7.
- CERRILLO I MARTINEZ, A. 2008. *E-Administración*. Barcelona: Editorial UOC. ISBN: 978-84-9788-713-7.
- CAMPOS, C. 2017. *No eres tú, soy yo. 5 Obstáculos en la implantación de la administración*. [Consulta: 10 de junio]. Disponible en: <http://concepcioncampos.org/no-eres-tu-soy-yo-5-obstaculos-en-la-implantacion-de-la-administracion-electronica-y-como-superarlos/>
- COMISIÓN EUROPEA, 2016. *Mercado Único Digital*. [en línea]. Disponible en: https://ec.europa.eu/commission/priorities/digital-single-market_es#documents
- COMUNITAT VALENCIANA, 2010. Ley 3/2010, de 5 de mayo, de la Generalitat, de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana. *DOCV* [en línea], 7 de mayo de 2010, núm.6262. Disponible en: https://www.dogv.gva.es/portal/ficha_disposicion_pc.jsp?sig=005124/2010&L=1
- COMUNITAT VALENCIANA, 2002. DECRETO 87/2002, de 30 de mayo, del Gobierno Valenciano, por el que se regula la utilización de la firma electrónica avanzada en la Generalitat Valenciana. *DOCV* [en línea], 6 de junio de 2002. núm. 4.265. Disponible en: http://www.dogv.gva.es/datos/2002/06/06/pdf/2002_6056.pdf
- COMUNITAT VALENCIANA, 2014. DECRETO 220/2014, de 12 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana. *DOCV* [en línea], 17 de diciembre de 2014. núm.

30.530. Disponible en:
http://www.dogv.gva.es/datos/2014/12/17/pdf/2014_11545.pdf

ESPAÑA, 1999. Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. *BOE* [en línea], 14 de diciembre de 1999, núm.298. Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1999-23750>

ESPAÑA, 2003. Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica. *BOE* [en línea], 20 de diciembre de 2003, núm.304. Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/pdf/2003/BOE-A-2003-23399-consolidado.pdf>

ESPAÑA, 2007. Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos. *BOE* [en línea], 24 de junio de 2007, núm. 150. Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/pdf/2007/BOE-A-2007-12352-consolidado.pdf>

ESPAÑA, 2010. Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración electrónica. *BOE* [en línea], 29 de enero de 2010, núm.25. Disponible en: <https://www.boe.es/boe/dias/2010/01/29/pdfs/BOE-A-2010-1331.pdf>

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 2016, núm. 236. Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/pdf/2015/BOE-A-2015-10565-consolidado.pdf>.

ESPAÑA, 2015b. Ley 40/2015, de 1 de octubre, del Régimen Jurídico del Sector Público. *BOE* [en línea], 2 de octubre de 2016, núm. 236. Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/pdf/2015/BOE-A-2015-10566-consolidado.pdf>

ESPAÑA, 2009. Plan Avanza2. *BOE* [en línea], 25 de noviembre de 2011. núm. 79, Disponible en: <http://www.agendadigital.gob.es/agenda-digital/planes-antiores/DescargasPlan%20Avanza2/Detalle%20del%20Plan/PlanAvanza2.pdf>

- ESPAÑA, 1999. Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. *BOE* [en línea], 14 de enero de 2000, 298. Disponible en: <http://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1999-23750>
- ESPAÑA, 2007. Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal. *BOE* [en línea], 19 de enero de 2008, 17. Disponible en: <http://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2008-979>
- ESPAÑA, 2013. Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas en el Sector Público. *BOE* [en línea], 28 de diciembre de 2013, 311. Disponible en: <http://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2013-13722>
- ESPAÑA, 2003. Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica. *Boletín Oficial del Estado* [en línea], 20 de diciembre de 2003, 304. Disponible en: <http://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2003-23399>
- ESPAÑA, 2007. Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información. *Boletín Oficial del Estado* [en línea], 29 de diciembre de 2007, 312. Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-22440>
- ESPAÑA, 2013. Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno. *BOE* [en línea], 10 de diciembre de 2013, 295. Disponible en: <http://www.boe.es/boe/dias/2013/12/10/pdfs/BOE-A-2013-12887.pdf>
- FABRA VALLS, M.; BLASCO DÍAZ J.L., 2007. *La administración electrónica en España: Expectativas y perspectivas de futuro*. Castelló de la Plana: Publicacions de la Universitat Jaume I. ISBN: 978-84-8021-605-0
- INE, 2018. *Instituto Nacional de Estadística* [en línea]. [Consulta: 31 de mayo de 2018]. Disponible en: <http://www.ine.es/>
- GOBIERNO DE ESPAÑA, 2018. *Portal Administración Electrónica*. [Consulta: 17 de mayo]. Disponible en:

https://administracionelectronica.gob.es/pae/Home/pae_Estrategias/Racionaliza_y_Comparte/infraestructuras_comunes/060.html#.W1GjMkpuKM-

GOBIERNO DE ESPAÑA, 2015. *Agenda Digital para España*. [Consulta: 10 de mayo]. Disponible en: <http://www.agendadigital.gob.es/agenda-digital/Paginas/agenda-digital.aspx>

UNIÓN EUROPEA, 2017. Marco Europeo de Interoperabilidad .*DOUE* [en línea], 23 de marzo de 2017.núm.139. Disponible en: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX%3A52017DC0134>

UNIÓN EUROPEA, 2016. Plan de Acción sobre Administración Electrónica de la UE 2016-2020. *DOUE* [en línea], 19 de marzo de 2016. núm. 179. Disponible en: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX%3A52016DC0179>

UNIÓN EUROPEA, 2006. Directiva 2006/24/CE del Parlamento Europea y del Consejo, de 15 de marzo de 2006, sobre la conservación de datos generados o tratados en relación con la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas de acceso público o de redes públicas de comunicaciones y por la que se modifica la Directiva 2002/58/CE. *Diario Oficial de la UE* [en línea], 13 de abril de 2006, 105. Disponible en: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/ALL/?uri=uriserv:OJ.L_.2006.105.01.0054.01.SPA

UNIÓN EUROPEA, 2016. Directiva 2016/2102 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de octubre de 2016, sobre la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de los organismos del sector público. *DOUE* [en línea], 2 de diciembre de 2016, 327. Disponible en: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=uriserv:OJ.L_.2016.327.01.0001.01.SPA&toc=OJ:L:2016:327:TOC

UNIÓN EUROPEA, 2014. Directiva 2014/55/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de abril de 2014, relativa a la facturación electrónica en la contratación pública. *Boletín Oficial del Estado* [en línea], 6 de mayo de 2014, 133, pp. 1-11. Disponible en: <http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-2014-80922# analisis>

SANCHÉZ ACEVEDO, M. 2015.*Derecho a la buena administración electrónica*.
L.COTINO HUESO, director. Tesis doctoral, Universidad de Valencia.
[Consulta: 20 de mayo 2018]. Disponible en Roderic:
<http://roderic.uv.es/handle/10550/50882>