



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA



PROYECTO FINAL DE GRADO

Administración Electrónica en el municipio de Miramar: luces y sombras de la implementación de la e-Administración

JOAN VIDAL SANCHIS

GRADO EN GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

TUTORIZADO POR: YAIZA PEREZ ALONSO

CO-TUTORIZADO POR: ASENET SOSA ESPINOSA

CURSO 2018-2019



Quisiera dar mis más sinceras gracias a toda esa gente que ha podido hacer posible, no sólo este gran proyecto de final de Grado, sino también los 4 años de Universidad. Gracias a mi familia, por estar ahí en los momentos más difíciles, y cuando más os he necesitado, a mi pareja por apoyarme por encima de todo, a las tutoras de este trabajo por su increíble paciencia a lo largo de la elaboración de este TFG y, también, a todo el personal del Ayuntamiento de Miramar, por hacer posible no sólo el TFG, sino también en darme la oportunidad de conocer una bonita profesión como la del funcionario público.

A todos ellos, Gracias.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN.....	4
1.1 RESUMEN	4
1.2 PRESENTACIÓN DEL TFG	4
1.3 OBJETIVOS.....	5
1.4. ESTRUCTURA DEL TFG.	6
CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA.....	8
CAPÍTULO 3. LA REGULACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA.	11
3.1. ÁMBITO EUROPEO	11
3.2. ÁMBITO ESTATAL.	14
3.3. ÁMBITO AUTONÓMICO.	19
CAPÍTULO 4. ESTUDIO DE CASO, LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN EL AYUNTAMIENTO DE MIRAMAR	23
4.1 FUNDAMENTOS BÁSICOS DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	23
4.1.1 CONCEPTUALIZACIÓN	23
4.1.2 ORIGEN	24
4.1.3 FINALIDAD.....	25
4.1.4. SUJETOS DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA.....	26
4.2. INFORMACIÓN BÁSICA DEL MUNICIPIO Y DE SU AYUNTAMIENTO.	27
4.2.1 ORGANIGRAMA DEL AYUNTAMIENTO DE MIRAMAR.....	32
4.2.2 EMPLEADOS PÚBLICOS	33
4.3 HERRAMIENTAS ELECTRÓNICAS EN EL AYUNTAMIENTO DE MIRAMAR.....	34
4.3.1 SEDE ELECTRÓNICA	35
4.3.2 REGISTRO ELECTRÓNICO.....	41
4.3.3 EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO ELECTRÓNICO	43
4.3.4 NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA	44
4.3.5 ARCHIVO ELECTRÓNICO	45
4.3.6 TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA	45
CAPÍTULO 5. RESULTADOS.	50
5.1 LA PERCEPCIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA DESDE LA MIRADA DEL PERSONAL TÉCNICO Y LA REPRESENTACIÓN POLÍTICA.....	50
5.2 MATRIZ DAFO.....	61

CAPÍTULO 6. PROPUESTAS DE MEJORA Y PRESUPUESTO.....	63
6.1 PROPUESTAS DE MEJORA	63
6.1.1 AUMENTO DE PLANTILLA EN EL REGISTRO DE ENTRADA.	63
6.1.2 DISPONIBILIDAD DE ORDENADOR PARA LAS PERSONAS INTERESADAS.	65
6.1.3 CAMPAÑA DE FOMENTO PARA DAR A CONOCER LA SEDE ELECTRÓNICA.....	65
6.2 PRESUPUESTO DE LAS PROPUESTAS.....	66
CAPÍTULO 7. CONCLUSIONES	68
7.1 CONCLUSIONES DEL ESTUDIO	68
7.2 REFLEXIONES SOBRE EL TFG.....	70
CAPÍTULO 8. BIBLIOGRAFÍA.....	71
ANEXO	74

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Mapa de la Comarca de la Safor. Fuente: Wikipedia.....	28
Ilustración 2. Pirámide de población en Miramar durante el año 2018. Fuente: Padrón Municipal del Ayuntamiento de Miramar.....	29
Ilustración 3. Evolución de la población en Miramar. Fuente: INE. Disponible en: https://www.ine.es/jaxiT3/Datos.htm?t=2903	30
Ilustración 4. Equipo de gobierno de la candidatura 2019-2022. Fuente: Fotografía propia.	31
Ilustración 5. Organigrama Municipal. Fuente: Elaboración Propia.....	33
Ilustración 6. Información General de la sede electrónica de Miramar. Fuente: https://miramar.sedelectronica.es/info.0	38
Ilustración 7. Catálogo de Trámites de la sede electrónica de Miramar. Fuente: https://miramar.sedelectronica.es/dossier.0	40
Ilustración 8. Carpeta Electrónica de la sede electrónica de Miramar. Fuente: https://miramar.sedelectronica.es/carpetaelectronica	40
Ilustración 9. Comprobación de identidad en la sede electrónica de Miramar. Fuente: https://pasarela.clave.gob.es/Proxy/ServiceProvider	46
Ilustración 10. . Acuse de recibo de la recepción de la instancia general.	47
Ilustración 11. Registro Electrónico General del Ayuntamiento de Miramar. Fuente: https://gestion.espublico.com/login	47
Ilustración 12. Expediente administrativo electrónico del Ayuntamiento de Miramar.....	48
Ilustración 13. Notificación del Ayuntamiento a través de la sede electrónica	49
Ilustración 14. Aviso de apertura de notificación por parte del tercero.....	49

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Muestra de roles entrevistados	9
Tabla 2. MATRIZ DAFO. Fuente: Elaboración Propia.....	62
Tabla 3. Presupuesto de las mejora. Fuente: Elaboración Propia	67

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

1.1 RESUMEN

El concepto de Administración Electrónica o “e-administración” (en adelante AE) se podría definir, como la herramienta a través del cual se logra una comunicación entre administración y administrado, de una forma más ágil y eficiente. La propia Administración Electrónica engloba en sí, un subconjunto de herramientas con gran protagonismo durante todo el procedimiento administrativo, que van desde su iniciación hasta su resolución, permitiendo a los ciudadanos, una mayor agilidad a la hora de dirigirse a una Administración Pública. De entre todas las ventajas de las que vamos hablar durante el trabajo, destacan: la mayor facilidad de acceso, la simplificación de trámites y sobretodo un ahorro de tiempo.

En el presente Trabajo Fin de Grado (en adelante TFG), se centra en conocer la percepción y experiencia transmitida por los funcionarios públicos de la Administración Local, el Ayuntamiento, concretamente del municipio de Miramar, perteneciente a la Provincia de Valencia. La metodología utilizada para la obtención de datos está basada en técnicas cualitativas de investigación social, principalmente entrevistas semiestructuradas.

Entre los resultados obtenidos, observamos dificultades derivadas de la falta de personal, personal inexperto en la materia objeto de este TFG, falta de medios técnicos, exceso de tareas, etcétera. A pesar de ello, la AE está perfectamente integrada en el Ayuntamiento de Miramar. Esta implantación se debe a la actitud proactiva llevada a cabo por el propio personal funcionario del Ayuntamiento durante estos años atrás para conseguir llegar, al nivel de implantación donde se encuentran a día de hoy.

1.2 PRESENTACIÓN DEL TFG

El TFG consiste en la aplicación práctica de los conceptos estudiados durante la carrera universitaria. La elaboración se lleva a cabo gracias a la ayuda de una tutora y, posteriormente se presenta ante un tribunal de carácter obligatorio para obtener el título de Graduado en Gestión y Administración Pública.

La finalidad del TFG es demostrar que, a través de este trabajo, no sólo se han comprendido todas aquellas competencias, habilidades, aptitudes y destrezas estudiadas durante la carrera, sino que, hemos sabido llevarlas a la práctica y plasmarlas en un trabajo donde cada alumno/a ha elegido las materias a utilizar en sus respectivos TFG.

Este trabajo, por su temática, quiere conocer la implementación de la Administración Electrónica en el Ayuntamiento de Miramar a través de la opinión de los funcionarios públicos, y así proponer propuestas de mejora con los resultados obtenidos. Los objetivos son desarrollados en el próximo epígrafe.

A continuación, se destacan algunas de las asignaturas que debido a su gran relación con el tema tratado han sido de gran utilidad a la hora de abordar el presente trabajo:

- Técnicas de Investigación Social (TIS). En esta asignatura se han adquirido conocimientos esenciales para realizar un diseño de investigación, construir las herramientas de recogida de datos, aplicarlas y el posterior tratamiento e interpretación de dichos datos, así como aprender a evaluar la idoneidad de las estrategias metodológicas empleadas.
- Información y Documentación Administrativa (IDA). Esta asignatura me ha sido de gran utilidad a la hora de elaborar el capítulo de bibliografía y además fue la primera asignatura donde vimos la administración electrónica y cómo se aplica actualmente. Asimismo, en sus ejercicios prácticos nos enseñaron a cómo utilizar la herramienta del Polibuscador, tan importante a la hora de buscar fuentes bibliográficas presentes en este trabajo.
- Gestión de Documento Electrónico. Esta asignatura y el aprendizaje adquirido a lo largo de sus enseñanzas, constituye la base de este TFG. Algunos de los contenidos del trabajo se basan en los propios apuntes de la asignatura y fue la asignatura que me inspiró en la elección temática que constituye el objeto de este trabajo.
- Administración Electrónica Autónoma. Sus contenidos se centran en el funcionamiento de la Administración Electrónica, sobre todo desde el punto de vista de la comunicación con y de los administrados, así como todos los elementos que lo engloban. Ello ha servido de gran ayuda a la hora de conocer y aprender el conjunto de dichos elementos que integran la Administración Electrónica y, posteriormente se plasman en este trabajo.
- Gestión Jurídica Administrativa: A través de esta asignatura, se ha estudiado la normativa que regula el funcionamiento de los diferentes órganos de derecho público como, nuestro objeto de estudio, la Administración Local. El conocimiento de esta normativa ha sido fundamental para poder plasmar en este trabajo, las diferentes normativas que afectan al Ayuntamiento en referencia a la AE.

1.3 OBJETIVOS

El TFG se centra en conocer la percepción de los empleados públicos sobre la implementación de la Administración Electrónica en el Ayuntamiento de Miramar, con la finalidad de proponer mejoras en la actuación administrativa electrónica que permitan mitigar las debilidades, evitar las amenazas detectadas, potenciar las fortalezas y emplear las oportunidades que tiene el uso de la Administración Electrónica en Miramar.

Una vez definido el objetivo general de trabajo, este cuenta con los siguientes objetivos específicos:

- Estudiar la normativa relativa a los medios electrónicos presentes en el procedimiento administrativo electrónico.
- Sintetizar la estructura administrativa de la administración electrónica del Ayuntamiento de Miramar: página web, Sede Electrónica, etcétera.

- Analizar las dificultades percibidas por los/las técnicos/as municipales en la implementación de la administración electrónica.
- Proponer soluciones para paliar o eliminar por completo los problemas que no permiten una mayor implementación de la AE en el Ayuntamiento de Miramar.

1.4. ESTRUCTURA DEL TFG.

A continuación, presentamos la estructura del presente TFG, el cual se divide en los siguientes bloques:

Capítulo 1. Introducción. En este apartado del trabajo, realizaremos una breve presentación acerca de los contenidos que vamos a tratar en el TFG a través de la definición del objeto de estudio y los objetivos, además se explican las asignaturas que nos ha servido para la realización del mismo y la propia estructura del trabajo.

Capítulo 2. Metodología. En este capítulo comentamos el procedimiento seguido para recabar la información necesaria para realizar este estudio. Además, explicamos el diseño que se ha llevado a cabo en las entrevistas, así como el guión que se ha seguido en la investigación y una breve descripción de la muestra utilizada en la investigación

Capítulo 3. Marco Normativo. Se pretende analizar el marco normativo de la AE a nivel europeo, estatal y autonómico y así plasmar, el tratamiento de las diferentes herramientas electrónicas dentro del Derecho Administrativo.

Capítulo 4. La AE en el Ayuntamiento de Miramar. Aquí, se va a conceptualizar la AE a partir, de los conceptos básicos y a los sujetos que se destinan estas herramientas de tramitación electrónica. Además, se van a explicar algunos datos relativos a la demografía y empleo del municipio de Miramar, gracias a la utilización de gráficos explicativos. En la última parte del capítulo 4, se van a explicar de forma detallada, herramientas como la Sede Electrónica, el Expediente Electrónico... etcétera y se va a proceder a la realización de un trámite administrativo electrónico, en el que podemos observar, como interactúan entre sí todos los sistemas electrónicos y la importancia que tienen, en cada momento del procedimiento administrativo.

Capítulo 5. Resultados. Se desarrolla la percepción de los funcionarios públicos del Ayuntamiento de Miramar, acerca de la implantación de la AE en el Ayuntamiento, a través, de una serie de entrevistas realizadas donde, cada uno de ellos, responde a una serie de preguntas presentes en un guión previo. Una vez se tienen los resultados de las entrevistas, éstos se plasman en una matriz DAFO con el fin de saber, que tipo de debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades perciben los trabajadores públicos de Miramar, acerca de la implantación de la AE.

Capítulo 6. Propuestas de mejora y presupuesto. En este apartado recapitularemos las propuestas de mejora para mitigar los aspectos negativos percibidos en las entrevistas, que perjudican, una mejor implantación electrónica en el municipio. Asimismo, se va a detallar el presupuesto de dichas mejoras y las reflexiones del propio trabajo de investigación.



Capítulo 7. Conclusiones. En este último apartado del trabajo, se exponen las ideas finales que nos ha generado la realización del estudio acerca del objetivo de conocer, el nivel de implantación de la AE en el Ayuntamiento de Miramar.

Capítulo 8. Bibliografía. Se detallan cuáles han sido las referencias que se han consultado en la elaboración del TFG.

Anexo. Se incluye información adicional en el trabajo como el guión llevado a cabo en las entrevistas de los diferentes roles entrevistados.

CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA

En este capítulo, vamos a realizar una descripción del método utilizado en el trabajo para poder obtener información, datos, y así, llegar a las conclusiones finales y cumplir los objetivos del TFG.

Se han utilizado diversos tipos de fuentes de información: primarias y secundarias. Los resultados obtenidos del análisis de los datos, que proporcionan dichas fuentes, se han organizado a través de una matriz de diagnóstico DAFO.

La búsqueda de información partió de la recuperación y análisis de fuentes secundarias, que son aquellas que han sido elaboradas por organismos e investigaciones previas, que tratan el objetivo de estudio. En palabras de CEA D'ANCONA (1996, p. 220), "La investigación secundaria se limita al análisis de datos recabados por otros investigadores (con anterioridad al momento de la investigación)". Así, las fuentes secundarias consisten en la revisión de la literatura publicada sobre el objeto de estudio, así como de las fuentes legislativas que regulan dicho objeto —que en nuestro caso son aquellas que regulan el trabajo en la Administración Electrónica—, así como, también, los datos estadísticos que permiten describir las características socio-demográficas básicas del marco territorial que nos ocupa, el municipio de Miramar, obtenidas a través de la explotación del Padrón Municipal de Habitantes, con los datos más recientes publicados en el Portal Estadístico de la Comunitat Valenciana por el Instituto Valenciano de Estadística (<http://www.pegv.gva.es/va/>), del año 2018.

Después de la información obtenida a través de dichas fuentes secundarias, se pasa a trabajar para generar datos primarios. Las fuentes primarias son aquellas que se han recogido, elaborado, analizado y posteriormente empleado por el propio autor del TFG, según CEA D'ANCONA (1996, p. 220), "por investigación primaria se entiende cualquier tipo de indagación en la que el investigador analiza la información que él mismo obtiene, mediante la aplicación de una o varias técnicas de obtención de datos (cuestionario, guión de entrevista, observación)". Por tanto, la obtención de datos primarios ha sido necesaria para conocer la problemática de la AE en el Ayuntamiento de Miramar, desde los sujetos protagonistas de su implementación, y a partir de ahí, poder proponer mejoras para ello.

A la hora de obtener información de fuentes primarias se han empleado técnicas de investigación cualitativas en las que, "los investigadores centran su interés en acceder a las experiencias y los datos en su entorno natural de manera que pueda existir un espacio para que se expresen las peculiaridades de las mismas" FLICK (2011, p.12). En este trabajo se ha empleado como técnica de investigación social, la entrevista semiestructurada. En este tipo de entrevistas, se dispone de un guión que recoge los temas que deben tratarse. La elección de esta entrevista, otorga una mayor flexibilidad en función de la respuesta del informante. Se caracteriza por ser una conversación entre el entrevistador y el entrevistado a partir de la cual, se busca obtener información acorde a nuestro objeto de estudio.

Dentro de estas entrevistas se han establecido los siguientes bloques temáticos:

- Nivel técnico de implantación.
En este apartado de la entrevista se pretende conocer la existencia o no, de ayudas destinadas a implementar e impulsar la AE en el Ayuntamiento de Miramar.
- Resistencia al cambio hacia la tramitación electrónica.
Seguidamente, en este punto de la entrevista, se pretende tener conocimiento de la existencia de factores que impidan, una correcta implementación de la AE provocado por una actitud reacia ante este cambio por parte de los funcionarios públicos de Miramar.
- Percepción intrínseca de la AE.
En este punto de las entrevistas, se pregunta a los funcionarios del Ayuntamiento de Miramar, sobre su percepción personal de las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades que encuentran, en la AE tras su uso diario, en sus respectivos puestos de trabajo habituales.
- Ahorro económico en la AE.
En este bloque, se pretende averiguar si, el ahorro económico, es o no, un motivo a tener en cuenta para mejorar la implementación de las distintas herramientas electrónicas.
- El Ayuntamiento de Miramar tras la implantación electrónica.
En este apartado de las entrevistas, se obtiene información sobre los diferentes cambios que ofrece la implantación de la AE, en los trámites administrativos del Ayuntamiento.
- Percepción del futuro de la AE.
La última parte de la entrevista se ha reservado a la identificación, de los diferentes puntos de vista del futuro de la AE tanto a nivel institucional como de la ciudadanía.

En la siguiente tabla se muestran los diferentes roles entrevistados durante la investigación, su puesto dentro del organismo y la actividad que desempeñan.

Tabla 1. Muestra de roles entrevistados

SUJETOS ENTREVISTADOS	PUESTO	ACTIVIDAD
E1	Representante político	Toma de decisiones
E2	Secretaría	Control
E3	Administrativo General	Registro de entrada
E4	Administrativo General	Inspección de sistemas informáticos

Fuente: Elaboración propia.

Por último, para trabajar los resultados, y su clasificación, se utiliza la matriz de diagnóstico DAFO, como se ha señalado ya al comienzo de este epígrafe. Esta herramienta de diagnóstico permite organizar los resultados, por un lado, según debilidades y fortalezas, que son de carácter interno del Ayuntamiento en cuestión acerca del objeto de estudio —la percepción de los empleados públicos acerca de la implementación de la Administración Electrónica— y, por otro, las



oportunidades y las amenazas, de carácter externo. Es decir, los aspectos negativos y positivos, de carácter interno y externo, diagnosticado a través del análisis de los resultados obtenidos. En este trabajo se ha utilizado esta herramienta para observar, en base a las especificaciones del análisis DAFO, los puntos fuertes y débiles de la implantación de la AE en el Ayuntamiento de Miramar. A través de las entrevistas se han obtenido distintos puntos de información que, posteriormente, se han plasmado en el DAFO y, llegar así, a las conclusiones finales de este trabajo.

CAPÍTULO 3. LA REGULACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA.

3.1. ÁMBITO EUROPEO

A la hora de empezar a hablar de la normativa europea que regula la administración electrónica destaca, *la Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior*. Ésta, regula la llamada *ventanilla única* que sirve para garantizar la existencia de un único portal al que los ciudadanos deben acceder para llevar a cabo todo tipo de solicitudes, más adelante la propia directiva añade que, el número de ventanillas únicas puede variar según las competencias de cada región.

Tal y como define la presente directiva, las ventanillas únicas tiene como finalidad *ayudar al prestador de servicios ya sea como autoridad directamente competente para expedir los documentos o, de intermediario entre el prestador y dichas autoridades competentes*. Cobrando así unas tarifas proporcionales, al tipo de procedimientos que se vayan a tramitar.

Es así como en el artículo 8 de esta Directiva, establece que todos los estados miembros deben de asegurar una rápida y fácil utilización de estos portales, para que puedan ser accesible por todos los ciudadanos a través de medios electrónicos, cumpliendo así, con la iniciativa de inclusión y accesibilidad.

De igual manera en el año 2014, el Parlamento Europeo y el Consejo aprobaron el *Reglamento 910/2014, de 23 de julio de 2014, relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior* (en adelante EIDAS), y por el que se deroga la *Directiva 1999/93/CE*.

Esta reglamentación, busca crear una unificación entre los diferentes servicios utilizados por los ciudadanos, AAPP y empresas y así lograr un entorno digital donde las transacciones se realicen de forma más segura y más abierta puesto que, con el nuevo reglamento, se pretenden eliminar todo tipo de fronteras provocadas por la utilización de diferentes formatos electrónicos.

En este sentido, se puede observar cuáles son los objetivos que se están buscando desde Europa con la AE durante todos estos años, y no es otro que la búsqueda de una administración sin fronteras donde el flujo permanente de información sea el elemento clave. Con la entrada en vigor del EIDAS, se persigue la estandarización de los procedimientos de reconocimiento e identidad en la red, para que se puedan utilizar en cualquier lugar independientemente de donde se encuentre tanto el órgano emisor, como el órgano receptor, y no sólo órganos públicos sino también personas físicas y jurídicas.

El 6 de julio de 2016, entró en vigor la *Directiva 2016/1148 del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa a las medidas destinadas a garantizar un elevado nivel común de seguridad de las redes y sistemas de información en la Unión*. Ésta, pretende regular el sistema de seguridad en el entorno de los sistemas informáticos de la información y, salvaguardar todo tipo de datos que hay en la red,

garantizando un flujo de información libre de amenazas tanto para personas y empresas como para organismos públicos.

Tal y como se establece en su artículo 7, es responsabilidad de los diferentes estados miembros el establecimiento de directrices nacionales para elaborar estrategias de seguridad en las redes informáticas. No sólo se encargará de garantizar la seguridad de las redes, sino también, deberán de hacerlo *desde un punto de contacto único* tal y como establece el artículo 8. El llamado punto de contacto único será un punto de enlace que servirá para garantizar la colaboración de los diferentes países de la Unión.

Siguiendo en la misma normativa, el artículo 14 propone una forma de evaluar los incidentes que se puedan provocar en el ámbito de la seguridad informática, por lo que se establecen una serie parámetro a determinar como:

- *número de usuarios afectados por la perturbación del servicio esencial*
- *la duración del incidente*
- *la extensión geográfica con respecto a la zona afectada por el incidente*

Una vez identificado el problema, se remitirá al punto de contacto único de otros Estados miembros que incurran en la misma problemática para poder actuar de forma rápida y efectiva ante problemas de las mismas características.

En definitiva, es importante destacar, la libertad que otorga esta directiva a que cada Estado miembro para que elabore su propia regulación en torno a la seguridad en la red, y para que cada uno aplique la regulación específica acorde con las necesidades jurídicas de cada uno de ellos.

Posteriormente a la anterior normativa, el Parlamento Europeo y el Consejo dictaminó el *Reglamento 2016/679/UE, 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* (en adelante PGPD) y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE. El PGPD viene para regular el artículo 8 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (en adelante DFUE), por el que se establece que, *toda persona tiene derecho a la protección de los datos de carácter personal que le conciernen*.

En el ámbito del tratamiento de datos personales por organismo públicos, como es nuestro objeto de estudio, hay que ir al artículo 6.1, en éste se reconoce la legalidad de la utilización de los datos de carácter personal por los organismos de derecho público, siempre y cuando se utilice por un motivo de interés público o en el ejercicio de las competencias, que dispone el responsable del tratamiento de los datos.

En el RGPD, destaca la importancia de los artículos 13 y 14, puesto que, determina qué tipo de datos se deberán de obtener de un interesado en un procedimiento administrativo y más adelante, qué información se deberá de facilitar al interesado para que éste sepa en todo momento el tipo de información que se va a utilizar, el dónde, el cuándo, el cómo y el para qué, se va a utilizar la información que ha proporcionado el interesado a la Administración Pública.

El presente reglamento también regula el derecho a la supresión, conocido comúnmente como el *derecho al olvido*, y en su artículo 17, establece que, el interesado podrá solicitar a la Administración Pública competente el bloqueo definitivo de los vínculos o enlaces web que permitan el acceso directo a la información de cualquier persona que resulten obsoletas, incompletas y falsas. Además, el interesado podrá solicitar el borrado de información una vez se haya puesto fin al fundamento que motivó, la aportación de datos de un interesado a una determinada Administración Pública.

A la hora de tratar con los datos personales, se deberá de asignar un encargado de protección de datos tal y como dice el artículo 28, y específica, que en el caso de que sea un organismo de derecho público, el encargado que se ha de designar de acuerdo a la estructura interna de la organización y realizar las funciones que especifica el artículo 28.3.

Desde el punto de vista de la seguridad, el artículo 32 cobra una gran importancia ya que, “*se tendrán particularmente en cuenta los riesgos que presente el tratamiento de datos, en particular como consecuencia de la destrucción, pérdida o alteración accidental o ilícita de datos personales transmitidos, conservados o tratados de otra forma, o la comunicación o acceso no autorizados a dichos datos*”. Y así, aplicar las medidas de seguridad proporcionadas al tipo de riesgo en que se ha asumido.

Siguiendo en el mismo artículo, es importante plasmar el tipo de medidas adoptadas por la doctrina, para garantizar un nivel de seguridad apropiado al riesgo, destacan:

- *la seudonimización y el cifrado de datos personales.*
- *la capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.*
- *la capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida en caso de incidente físico o técnico*
- *un proceso de verificación, evaluación y valor*

También es importante destacar que, cuando una administración pública utilice datos personales de alto riesgo, se deberá de tener en cuenta el artículo 35 del RGPD, puesto que se deberá de hacer una previa evaluación del impacto que ha tenido el fallo de seguridad, para establecer medidas de actuación que puedan servir en el caso en que se incurra un fallo de seguridad similar.

Por último, destaca *el Plan de Acción Europeo de Administración Electrónica 2016-2020* (en adelante Plan) que se trata de una hoja de ruta sobre los objetivos comunitarios en materia de administración electrónica. En el Plan se pretende seguir la evolución que han tenido las empresas al expandirse al llamado mercado único pero, aplicado en el ámbito de la Administración Pública. Desde Europa, se busca crear una Administración Pública sin fronteras en el que el flujo de información sea lo más ágil y transparente posible y así lograr una corriente de información sin fronteras

El Plan dispone de una serie de iniciativas, entre las que destacan:

- Versión digital por defecto: las administraciones públicas deben de trabajar de forma electrónica como medio predominante en sus actuaciones públicas, además aparece el término de ventanilla única que tal y como su nombre indica es el único punto de contacto a través del cual se formulan las diferentes peticiones.
- Principio de “solo una vez”: una vez que el ciudadano aporta la documentación a un organismo público, éste, debe de almacenarla y utilizarla siempre que sea posible sin necesidad de que el interesado aporte la misma documentación al órgano de derecho público.
- Inclusión y accesibilidad: los medios electrónicos facilitados por los organismos públicos deben de estar adaptados a todo tipo de usuarios de cualquier edad y evitar la exclusión informática a una determinada franja de edad como pueden ser los jóvenes, puesto que normalmente a las personas mayores les resulta más difícil la realización de trámites vía *online*.
- Apertura y transparencia: las administraciones públicas deben de ser interoperables entre sí y compartir los datos para que sea más fácil el acceso a la información y evitar las “barreras informáticas” entre administraciones. Estos datos no sólo deben de estar disponibles para el resto de administraciones y/o empresas sino también, para el resto de ciudadanos para que puedan modificarlos y controlarlos ellos mismos.
- Escala transfronteriza por defecto: los servicios que ofrece una administración no deben de estar limitados por la presencia de fronteras, sino más bien todo lo contrario. Cuanto mayor sea el alcance y la facilidad de acceso a la información, más estaremos cumpliendo el objetivo último de la llamada Administración Electrónica.
- Interoperabilidad por defecto: como ya hemos podido observar en las anteriores iniciativas, el aspecto más importante de la administración electrónica es la facilidad y libertad de acceso a la información desde cualquier lugar, y sin que existan ningún tipo de dificultad de nivel geográfico, de compatibilidad o cualquier otro que se oponga al fin último de la Administración Electrónica.

El Plan busca el compromiso común de todos los estados miembros junto con sus órganos de decisión para poder unificar procedimientos electrónicos, y así, cumplir con las iniciativas expuestas en él. Se pretende que en el año 2020 se pueda hablar de una administración cada vez más interoperable, abierta y transparente al servicio de todos los ciudadanos de la unión y los estados miembros.

3.2. ÁMBITO ESTATAL.

Una vez hemos hablado sobre la normativa a nivel europeo en materia de administración electrónica, en este apartado, vamos a ver cómo desde el Estado se regula la forma telemática de relacionarse con los organismos públicos. En primer lugar, destaca la *Constitución Española, de 29 de diciembre de 1978*, (en adelante CE) donde el artículo 20, reconoce la libertad de información con independencia del tipo de soporte que se utilice para ello, más adelante, en el artículo 23 dice

que los ciudadanos tienen derecho a participar en la vida política en condiciones de igualdad tal y como vimos en el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.

Además, en el artículo 105.b reconoce el acceso libre a la información pública siempre y cuando no afecte a la seguridad y defensa del Estado, la averiguación de los delitos y la intimidad de las personas. Es importante destacar la importancia de estos artículos debido al carácter instrumental que tiene la propia AE, ya que no es un fin sino un facilitador.

Siguiendo el orden cronológico, encontramos la *Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica* (en adelante LFE). Cabe destacar la definición por parte de la LFE de uno de los elementos que integran la administración electrónica como es el documento electrónico, recogido en su artículo 3.5 como *la información de cualquier naturaleza en forma electrónica, archivada en un soporte electrónico según un formato determinado y susceptible de identificación y tratamiento diferenciado*.

En dicho artículo, recoge, una definición mucho más explícita y completa que la efectuada por la Ley de Patrimonio Histórico Español ya que la LFE a diferencia de la anterior tiene en consideración el soporte electrónico a la hora de archivar la documentación.

Existen diversas herramientas a la hora de comunicarse con las AAPP, en el caso de las personas físicas, se podrá hacer de acuerdo a la firma electrónica incorporada en el Documento Nacional de Identidad (en adelante DNI) tal y como indica el artículo 15 de la LFE¹, o a través de certificados electrónicos expedidos por administraciones incluidas en la "Lista de confianza de prestadores de servicios de certificación (en adelante TSL) establecidos en España, publicada en la Sede electrónica del Ministerio de Energía y Turismo, regulados en el Título III de la misma Ley.

Además, existen otros sistemas de firma electrónica basados en la utilización de claves concertadas en un registro previo por parte del usuario como el sistema Cl@ve, regulado en la Orden PRE/1838/2014, la plataforma común del Sector Público Administrativo Estatal para la identificación, autenticación y firma electrónica mediante uso de claves concertadas.

Tal y como se refieren en su obra, CARMONA y MONTERO (2015, p.19), la firma electrónica tiene las siguientes funciones:

- Identificación de las partes: la firma garantiza que los intervinientes son quienes dicen ser.
- Autenticación del contenido: el contenido del mensaje se recibe íntegramente y sin modificación alguna
- Confidencialidad: el contenido, al estar cifrado, sólo puede ser conocido por las partes
- No repudio entre las partes: garantiza que ninguna de las partes pueda negar haber enviado o recibido el mensaje.

¹ Sin perjuicio de lo que establece la normativa vigente en materia de DNI, este se regulará por una normativa específica tal y como indica la Disposición adicional sexta del Régimen Jurídico del documento nacional de identidad electrónico.

La mencionada Ley, en su artículo 3 también incluye la definición de dos tipos de firma electrónica:

- *La firma electrónica avanzada, además de identificar al firmante y estar vinculado al mismo de forma única, detecta los cambios que el mismo pueda efectuar, pues está vinculado a los datos a que se refiere.*
- *La firma electrónica reconocida, es la firma electrónica avanzada con la especificidad de que se basa en un certificado reconocido y es generada por medio de un dispositivo seguro de creación de firma.*

Por otro lado, encontramos el certificado electrónico que también sirve para garantizar la identidad de ambas partes y que la información que se esté enviando y recibiendo sea totalmente válida y oficial. Siguiendo en la misma ley, en el artículo 6 se define como aquel documento expedido y firmado electrónicamente por un órgano de confianza de servicios de certificación, que asocia una firma a una persona física o jurídica e identifica así su identidad.

A continuación, vamos hablar sobre la *Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Pública* (LPAC). Se trata de una normativa muy importante dentro del ámbito administrativo, no sólo porque recoge el régimen jurídico de las actuaciones de los órganos de derecho público con sus administrados, sino porque también, desde el punto de vista de la AE, se observa claramente el camino que se quiere seguir con las distintas AAPP hacia un futuro más tecnológico y digital.

En primer lugar, destaca lo establecido en el artículo 12 de la presente ley, este artículo habla de que las administraciones públicas deben de facilitar los medios disponibles a los interesados para que éstos puedan relacionarse con ella a través de medios electrónicos.

En cuanto a los registros electrónicos, encontramos que el artículo 16 habla sobre la disposición del registro electrónico que debe de tener cada Administración Pública a través del cual, no sólo se reciban todo tipo de solicitudes por parte de los interesados, sino que también, sirva como salida de documentos hacia todo tipo de órganos de derecho público. Las disposiciones que entren en el órgano administrativo deben de estar disponibles para su consulta desde la sede electrónica y desde el Registro Electrónico General que funcionará, como un portal que facilitará el acceso a los registros electrónicos de cada Organismo

Esta normativa hace un especial hincapié al formato en el que deben estar los documentos administrativos, puesto que el artículo 17 dice que, los documentos, se deben de conservar en un formato en el que, a pesar del paso del tiempo, siempre se pueda acceder a él y que no existan problemas de compatibilidad. De ahí, la importancia del soporte electrónico, para solucionar el problema archivístico de los documentos en papel, ya que, con el paso del tiempo, el papel se va deteriorando lo que dificulta una óptima conservación del documento y, su posterior consulta.

En lo que a copias electrónicas se refiere, el artículo 27.3 de la LPAC dice que el cambio en el tipo de soporte no afecta a la integridad del documento, pero, lo que sí que es importante, es que deben

incluir los metadatos apropiados para observar los antecedentes del documento administrativo electrónico o en este caso la copia electrónica.

Una gran novedad de la LPAC es el cómputo de plazos aplicado a los registros electrónicos, encontramos que en el artículo 30.2 se establece —a pesar de que los registros electrónicos están operativos a través de la sede electrónica las 24h del día los 365 días del año— que si un documento se presenta un día inhábil, se contemplará realizada la operación a primera hora del siguiente día hábil. Como novedad la LPAC introduce, el cómputo de plazos por horas y la declaración de los sábados como días inhábiles. Dentro de la propia ley se contempla la ampliación de plazos no vencidos debido, a problemas derivados del sistema que afectan al cómputo de plazos de un determinado procedimiento administrativo (Artículo 32.4).

La LPAC regula la forma en la que tienen que actuar las diferentes AAPP, y es su artículo 41.1 dispone que los ciudadanos, a diferencia de las personas jurídicas, no están obligados a ser notificados de forma electrónica, sino que podrán elegir en todo momento el soporte a través del cual se le va a practicar la notificación como dice el artículo 41.1.b.

Hay que tener en cuenta la diferencia entre una notificación y un aviso. La notificación de forma electrónica se deberá de realizar desde la sede electrónica, utilizando los diferentes métodos de autenticación. En cambio, en los avisos, el interesado podrá facilitar una dirección de correo electrónico para comunicarse con la Administración Pública a través de esta vía y, además, deberán de contar con las condiciones necesarias de seguridad tal y como se especifica en el artículo 40.5 de la misma ley.

Un aspecto importante de la notificación electrónica es el cómputo de plazos, el interesado se entenderá como notificado en el momento que se abra la notificación en la sede electrónica, paralelamente la propia sede electrónica, generará de forma automática un justificante de apertura de notificación acompañado de un código y un pequeño resumen de los documentos que se han abierto en la sede electrónica. En el caso de que no se acceda al contenido en un plazo de 10 días se entenderá rechazada como indica el artículo 43.2.

Por último, la LPAC, define el concepto de expediente administrativo en su artículo 70 como, el conglomerado de documentación que sirve para la iniciación de una actuación administrativa y además, contendrá, todos los documentos que llevarán a la resolución del órgano competente. Por lo tanto, el expediente administrativo, es una recopilación de todos los documentos que dan lugar a una tramitación administrativa que va, desde una instrucción a una finalización, de un procedimiento administrativo iniciado de oficio o a propuesta del interesado.

En el mismo artículo se especifica que, debe tener un formato electrónico y el conjunto de documentos que deben formarlos. Asimismo, existen una serie de documentos como las bases de datos, borradores o los documentos de apoyo que no formarán parte del expediente administrativo electrónico puesto que se trata de información auxiliar o de apoyo.

Ese mismo día se dictó también la *Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público* (en adelante LRJSP). Ésta, supone una evolución en el tema de la AE, a través de, una serie de medidas que afectan de forma directa, en la manera de actuar de las AAPP de forma telemática. Esto significa, un gran avance en este ámbito, puesto que, gracias a la entrada en vigor

de esta ley junto con otras que la prosiguen, la AE en nuestro país, se va adaptando, poco a poco, a las medidas y objetivos que desde Europa se plantean con el Plan.

La misma ley habla de la sede electrónica en su artículo 38, describiéndola como una dirección electrónica que se pone a disposición de la ciudadanía y cuyo acceso se produce a través de las redes de telecomunicaciones disponibles. Mediante esta dirección, las Administraciones Públicas ofrecen todo tipo de información acerca de sus trámites y servicios, lo que facilita la accesibilidad de los ciudadanos y ciudadanas.

Toda información que se publique en la sede electrónica de un organismo público, debe de estar sujeta a los principios de transparencia, publicidad, responsabilidad, calidad, seguridad...y tendrán que tener en cuenta, los estándares abiertos y, en su caso, los que sean de uso generalizado por los ciudadanos. CERRILLO, et al (2016, p.96)

La titularidad, gestión y administración de la sede corresponde al propio órgano competente a través de la cual, se encargará de tener la sede electrónica actualizada con la información y los trámites necesarios al alcance de todos los ciudadanos. Tal y como dice CERRILLO, et al (2016, p. 96) las sedes electrónicas deben de tener las siguientes funciones principales:

- Servir como punto electrónico de acceso general a todos los trámites de una misma administración pública o diversas
- Dar acceso a informaciones administrativas y, si se considera oportuno, no administrativas, así como los servicios y las transacciones electrónicas.
- Acceso al registro de entrada y salida de documentos².
- Permitir la publicación en los boletines oficiales.
- Permitir la publicación de los actos y comunicaciones del tablón de anuncios

Dar acceso al estado de los expedientes que tiene el ciudadano con la Administración y poder recibir las notificaciones de forma electrónica en tiempo real como dice el artículo 43 de la LPAC

En cuanto a los métodos de identificación de las AAPP, el artículo 40 de la LRJSP, dice que, las Administraciones Públicas podrán utilizar los sistemas de firmas recogidos en la LFE en sus actuaciones administrativas. En la misma ley, más concretamente en el artículo 42, se reconocen tanto el certificado electrónico como la firma electrónica, como métodos susceptibles de utilización de la actuación administrativa automatizada.

Además, los sistemas de firma electrónico identificarán tanto al titular de la firma electrónica como su cargo dentro del órgano administrativo tal y como señala el artículo 43, para evitar, supuestos de duplicidad o suplantación de identidad como medida más destacada dentro del Esquema Nacional de Seguridad (en adelante ENS). Además, el artículo 38.6, dice que para asegurar el flujo

² La disposición adicional cuarta, establece que las administraciones públicas deberán de mantener actualizado un directorio geográfico que permita al interesado identificar la oficina de asistencia en materia de registros más próxima a su domicilio.

seguro de información tanto de administración-ciudadano y viceversa, se utilizarán, sistemas de verificación a través de certificados electrónicos de un sitio web.

En cuanto al formato en el que deben estar los documentos administrativos, cabe destacar la importancia del artículo 46, ya que menciona, que los documentos deben de estar en soporte electrónico siempre que sea posible. Siguiendo con el mismo artículo, en él se establece, en cuanto al almacenamiento de los documentos, el deber de llevarlo a cabo de acuerdo con lo que dictamine el Esquema Nacional de Seguridad.

Por último, en cuanto a normativa estatal de la administración electrónica destaca la *Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales* (en adelante ALOPD). Dentro de esta normativa, se regula el derecho a la portabilidad en el artículo 17 pero basándose en lo que establece el artículo 20 del RGPD, al igual ocurre con el derecho a la supresión o el derecho de olvido, que según el artículo 15, se basará en lo que establezca el artículo 17 del RGPD.

La ALOPD viene a regular lo considerado como derecho fundamental por la CE en su artículo 18.4, en él garantiza el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen. Además, viene a regular de forma estatal, lo regulado en Europa a través del RGPD del 27 de abril de 2016 por parte de las autoridades competentes.

Con el paso del tiempo, internet ha ido formando parte de nuestras vidas, hasta el punto de ver la necesidad de legislar, el tratamiento de nuestra información en todo tipo de plataformas digitales, en nuestro día a día, usamos internet para prácticamente todo y por lo tanto enviamos y recibimos información continuamente sin ser conscientes, de dónde se dirige toda esa información que enviamos, o qué uso se va a hacer de ella, pues bien, con esta legislación, se busca crear un ambiente de confianza y seguridad en la red para todas las personas físicas y jurídicas.

Todas estas medidas de seguridad, las podemos encontrar en la disposición adicional primera de la propia Ley, en cuanto a la determinación del riesgo en el tratamiento de datos personales, se basará en lo establecido en el artículo 32 del RGPD, desarrollado en el apartado normativo del presente trabajo.

Por último, desde el punto de vista archivístico, en el artículo 26, se permite la posibilidad del tratamiento de datos para este fin y además, establece que, se basará en la disposición de diferentes leyes como el RGPD o el Real Decreto 1708/2011 por el que regula, el Sistema de Archivo de la Administración General del Estado.

3.3. ÁMBITO AUTONÓMICO.

A nivel de la Generalidad Valenciana (en adelante GV), también se regulan aspectos importantes sobre la AE, aunque en muchas ocasiones, la normativa autonómica se remite a lo dispuesto en la normativa estatal.

En primer lugar, en el ámbito autonómico podemos destacar el *Decreto 220/2014, de 12 de diciembre, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana*. Es importante destacar que, mientras en la LPAC se da la posibilidad a las personas físicas de elegir el tipo de formato para relacionarse con las diferentes AAPP, la normativa autonómica, establece que, existen determinados colectivos que tienen la obligación de relacionarse de forma electrónica con los órganos de derecho público, como *por razón de su capacidad económica o técnica, dedicación profesional u otros motivos acreditados, tengan garantizado el acceso y disponibilidad de medios tecnológicos precisos*, establecido en el artículo 12.2.

Es importante destacar que, esta obligación está sujeta a un estudio previo por parte de la Administración para poder determinar si es posible, o no, una comunicación a través de medios electrónicos. Cuando se determina esta obligación, también se fijarán las consecuencias que se derivarán en el caso de su incumplimiento.

Otro punto importante a tener en cuenta, es el reconocimiento de los medios electrónicos, como soportes totalmente válidos en la comunicación interna de las AAPP, regulado en el artículo 14 de este Decreto, mientras que, en la normativa estatal, no está regulado el formato electrónico en las comunicaciones internas de la Administración, también llamado interoperabilidad, esta, está regulada en el artículo 13 del *Decreto 220/2014*, y de igual manera vemos la interoperabilidad de la Administración a lo largo de la LPAC y LRJSP.

En la normativa autonómica, podemos observar cómo se amplía la regulación de las comunicaciones a través de correo electrónico, regulado en el artículo 20. En él, se amplía el uso de distintos tipos de canales de comunicación como pueden ser las redes sociales, sistemas de mensajería electrónica de tipo individual o colectivo, video consultas, etc., entre otros. No obstante, en la LPAC o LRJSP de carácter nacional, observamos como este tipo de comunicaciones informales sólo se reconocen como aquellas que se llevan a cabo a través de un correo electrónico facilitado por el interesado³.

A la hora de hablar de la sede electrónica, dentro de la normativa autonómica, cabe destacar que, a diferencia de la LRJSP, el *Decreto 220/2014* especifica los servicios mínimos que debe contener la sede electrónica de las AAPP destacando, el servicio de asesoramiento electrónico para que se haga un uso correcto de la plataforma electrónica. En este tema, la legislación autonómica, amplía la información con respecto a la LRJSP en el artículo 23 de este Decreto.

Los registros electrónicos se regulan en el TÍTULO IV del presente decreto y, cabe destacar, el artículo 47, puesto que, la normativa estatal no recoge las solicitudes que se pueden rechazar por el registro electrónico como aquellos que contengan documentación que pueda afectar a la seguridad del sistema informático, documentos que incurran en dificultades en la forma que suponga un impedimento en su tratamiento o documentos que según la norma específica deben de presentarse en registros específicos, etc., entre otros.

³Tal y cómo vimos en la normativa a nivel estatal, el correo electrónico se utiliza para asuntos meramente informativos, pero nunca para notificar a los interesados. Todas aquellas notificaciones realizadas a través de correo electrónico se entenderán cómo no válidas y no vinculará a la Administración con el interesado.

En el tema de las copias electrónicas, el artículo 59 añade en lo referente al documento original, éste debe de conserve en todo momento en manos de la Administración y, además, el órgano competente debe de remitir la copia y el identificador del documento electrónico digital.

Más adelante, se especifica en el artículo 53 que, en el caso de que se practiquen diversas notificaciones a un mismo interesado, el cómputo de plazo empezará a partir del acceso a la primera notificación, sin perjuicio de las demás notificaciones practicadas. El artículo 54 del mismo decreto explica la forma en la que se realizará la comparecencia:

- El interesado accede al contenido a través de la sede electrónica, tras un previo aviso vía correo electrónico, informando que dispone de una notificación en la sede electrónica para poder abrir.
- Este correo electrónico deberá de contener, los datos básicos que permitan la identificación de la notificación, e informa, que transcurrido el plazo de 10 días sin que acceda al contenido de la notificación, se entenderá como nula.
- El interesado podrá acceder a la notificación desde la sede electrónica a través del uso de firma electrónica, o un certificado electrónico válido.
- Si el interesado acepta la notificación podrá acceder al contenido de la notificación, y posteriormente se generará un justificante en el expediente administrativo electrónico correspondiente.

El uso de estas herramientas electrónicas⁴ hace que todos los elementos de la administración funcionen perfectamente sincronizados, de forma totalmente automatizada, para lograr, así, una Administración Pública cada vez más eficiente e interconectada entre sí, en favor de los ciudadanos.

Siguiendo en la misma normativa, el expediente administrativo se regula en el artículo 65, por el que menciona que, el código generado por el expediente administrativo será invariable para que se identifique correctamente, a pesar de que se produzca un cambio de administración. Además, el mismo Decreto establece en su artículo 65.3 que los documentos administrativos electrónicos que se incluyan en los expedientes administrativos deberán de estar en formatos estándares electrónicos que permitan su acceso a lo largo del tiempo sin incurrir en dificultades de formato producidos por la obsolescencia tecnológica.

En este aspecto, la normativa autonómica es más precisa a la hora de regular el expediente administrativo en comparación, a la normativa estatal. En el Decreto se regulan asuntos como: la conservación de los expedientes administrativos en formato electrónico con un carácter probatorio, en su artículo 68, y la política de gestión de los documentos electrónicos que formen parte del expediente administrativo electrónico, en su artículo 69.

En cuanto a la sede electrónica, establece que las administraciones locales dispondrán de su sede electrónica y funcionarán de forma independiente con las sedes electrónicas de ámbito superior e inferior, sin que incurra en ningún tipo de perjuicio (artículo 90). Cabe destacar la existencia de una posibilidad de integración por parte de las Administraciones Locales de una carta de servicio

⁴ Sede electrónica, expediente electrónico, registro electrónico, notificación electrónica, documento electrónico y firma electrónica.

electrónico, a través de las cuales se informarán a sus vecinos del tipo de trámites que pueden solicitar de forma telemática o qué tipo de información pueden encontrar en sus respectivas sedes electrónicas tal y como se especifica en el artículo 91 del mismo decreto.

En este aspecto, la normativa estatal se centra en los conceptos genéricos sobre el expediente administrativo electrónico como pueden ser, los documentos que lo forman, establecido en el artículo 70.4 o el cumplimiento de trámites en el expediente administrativo electrónico, como dice el artículo 73. Mientras que, en la normativa autonómica, se regulan aspectos más específicos en AE, un gran ejemplo de ello lo vemos en el artículo 91, citado anteriormente.

A lo largo de esta normativa, es importante destacar la importancia del Título IX, ya que en él se recogen las competencias en AE, así como los aspectos de aprobación y homologación de aplicaciones informáticas. En este, se establece la disponibilidad por parte de la GV de un software para su utilización para las AAPP en el ejercicio de sus competencias (artículo 95). Se trata de un aspecto muy importante, debido a que la GV se está involucrando de forma activa en la implantación tecnológica dentro de los órganos de derecho público, que forman parte de la Comunidad Valenciana.

Siguiendo en la legislación autonómica, encontramos, la *ORDEN 9/2017, de 29 de septiembre, de la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico, sobre el uso de código seguro de verificación como firma electrónica en los actos administrativos de la Generalitat y sus organismos autónomos.*

De esta orden destaca el código seguro de verificación (en adelante CSV) definido como el sistema de firma electrónica que vincula una persona o entidad a un determinado documento de acuerdo con sus características específicas, lo que permite comprobar su integridad, otro modo de poder identificarse con las AAPP y que por lo tanto favorece la autoría de los documentos que se envían o reciben a través de medios telemáticos

Por último, desde la sede electrónica de la GVA se podrá acceder a los documentos electrónicos verificados a través del método de firma de CSV, dentro de la sección de verificación de firma.

CAPÍTULO 4. ESTUDIO DE CASO, LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN EL AYUNTAMIENTO DE MIRAMAR

4.1 FUNDAMENTOS BÁSICOS DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

4.1.1 CONCEPTUALIZACIÓN

A la hora de hablar de Administración Electrónica es importante hacerlo sobre las Tecnologías de Información y Comunicación (en adelante TIC) y el proceso que ha llevado a cabo en su utilización en la gestión pública, configurándose un nuevo modelo social conocido como: *sociedad de la información*, MACHLUP (1962, p.122). Los numerosos avances tecnológicos y la gran disponibilidad de herramientas digitales que tenemos a nuestro alcance con un sólo “clic”, abre un mundo de posibilidades cada vez mayor dentro de la gestión pública, por lo que la eliminación del papel dentro de las instituciones públicas cada vez está más cerca, no sólo porque se contemple en la ley⁵, sino también, porque según los datos obtenidos de Eurostat, más de la mitad de la población española, exactamente un 57% en el año 2019, utiliza internet para comunicarse con los organismos públicos frente al 52% de media en Europa.

En los últimos años hemos observado como en las administraciones públicas (AAPP) se hace cada vez más presente el uso de estas tecnologías para la gestión de los recursos públicos, lo que conlleva, supuestamente, un aumento en la eficiencia y eficacia, así como mayor disponibilidad para todos aquellos ciudadanos que quieran comunicarse con las AAPP. Este incremento de las tecnologías en los organismos de derecho público nos lleva a lo que a día de hoy se conoce como: Administración Electrónica (AE), definida como “el uso de las TIC en las AAPP, 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”

En esta definición se observa que, no sólo se trata de aplicar las nuevas tecnologías dentro del sector público, sino que también, es importante que haya un cambio intrínseco dentro de la organización, predispuesta a llevar a cabo esa transición hacia la tramitación electrónica.

A esto mismo se refiere LIIKANEN (2003) cuando brinda una mayor importancia a la predisposición activa que se tenga dentro de la organización para asumir ese cambio, que el propio cambio en sí: “no hay que centrarse en las TIC, sino en la utilización de estas tecnologías junto con un cambio organizativo y con nuevos métodos para mejorar los servicios públicos, los procesos democráticos y las políticas públicas”

⁵ El artículo 36 de la ley 39/2015 habla sobre la generalización del formato electrónico como método normal de producción de los actos administrativos.

El uso de las TIC no sólo ha supuesto una mayor efectividad y eficiencia dentro de la gestión administrativa, sino que también, han llevado a cabo un incremento en la transparencia de las actividades de las diferentes AAPP. Según CERRILLO (2012, p.707) “La transparencia consiste en el conocimiento por parte de los ciudadanos de lo que sucede en el seno de las administraciones públicas. Gracias a la transparencia administrativa las administraciones públicas son vistas como una casa de vidrio”.

La transparencia no sólo consiste en saber lo que ocurre dentro de los órganos de derecho público como dice el autor, sino que también, consiste en la difusión de información por parte de las AAPP definida por la doctrina como “la divulgación generalizada de información mediante la creación de servicios de difusión de la información por parte de los poderes públicos. CERRILLO (2005, p.13).

En definitiva, y siguiendo los conceptos anteriores, el uso de la administración electrónica por parte de la administración propiamente dicha, se debe de entender como un instrumento que permite la mejora considerable de la prestación de los servicios públicos y así, que la tramitación electrónica tenga un impacto importante a nivel económico, social y político. Por otro lado, desde el punto de vista de los ciudadanos, se debe percibir este cambio tanto a nivel organizativo como estructural y verse como una ampliación de la esfera jurídica de los ciudadanos con respecto a sus derechos en las interacciones con las diferentes AAPP.

4.1.2 ORIGEN

Desde finales del siglo XX y principios del XXI, existe un gran avance en las TIC que nos lleva hasta el punto en que nos encontramos en la actualidad. Actualmente, vivimos en una sociedad cada vez más globalizada y el uso de la tecnología se vuelve más imprescindible en nuestra vida cotidiana. En este contexto, la administración pública no debe de quedarse atrás y garantizar unos servicios más informatizados, que le permitan alcanzar mayor eficiencia en el servicio a la ciudadanía.

Tal y como hemos mencionado anteriormente, a principios del siglo XXI se produce el gran desarrollo tecnológico de la administración electrónica impulsado por medidas de ámbito europeo, como el Programa IDA (Intercambio de Datos entre Administraciones) que se consolidó con la Decisión CE/1999/1712 destinada al intercambio de información interadministrativo. Desde un primer momento, se buscaba en Europa la eliminación de fronteras de información entre los países comunitarios además de la mejora considerable de la transparencia e interoperabilidad.

Un punto de inflexión a tener en cuenta fue el que tuvo lugar en el Consejo Europeo de Lisboa el 23 y 24 de mayo del 2000, cuyo objetivo era crear un plan que promoviera la política económica y el empleo. De esta reunión surgió la Estrategia de Lisboa, cuya finalidad era que Europa se convirtiera en la economía no sólo más competitiva, sino o también en la más dinámica del mundo, reconociendo la necesaria y urgente explotación de las oportunidades de la nueva economía, especialmente, Internet (CERRILLO, 2008, p.15). Con la firma de esta estrategia se buscaba generalizar y adecuar el uso de las TIC en el ámbito administrativo.

Otro acontecimiento importante a destacar dentro del origen de la administración electrónica fue, la creación de la Asamblea General de las Naciones Unidas (en adelante ONU) que aprobó en 2001

la celebración de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información (en adelante CMSI). En esta cumbre se firmó la Declaración de los Principios de Ginebra, en el que los países que firmaron esta declaración se comprometían a crear “una sociedad de la información centrada en la persona, integradora y orientada al desarrollo, en el que todos puedan crear, consultar, utilizar y compartir la información y el conocimiento, para que las personas, las comunidades y los pueblos puedan emplear plenamente sus posibilidades en la promoción de su desarrollo sostenible y en la mejora de su calidad de vida” UIT (2005, p.9)

Desde Europa se creó en el 2002 el *Plan de Acción e-Europa* con una serie de objetivos predefinidos con el fin de fomentar el uso de internet dentro del ámbito administrativo y, posteriormente en el año 2005, se dio continuidad al plan anterior con el *Plan de Acción eEuropa 2005*.

En España se buscaba seguir con la línea de actuación que se estaba marcando desde Europa sobre la digitalización de los procesos administrativos, destaca el Real Decreto 1289/1999 por el que se creó la *Comisión Interministerial de la Sociedad de la Información y de las Nuevas Tecnologías* (en adelante CISI) cuyos objetivos eran: el impulso de los medios tecnológicos entre la sociedad española. El CISI tenía la misión de elaborar una estrategia de potenciación del uso de las TIC en la administración y el fomento de lo que se empezaba a denominar: Administración Electrónica. Esta iniciativa culminó con la elaboración de un plan llamado: *Info XXI: La sociedad de la inform@ción para todos*, en enero del 2000, pero no tuvo el resultado esperado en un principio.

En los años siguientes se han implantado en España los llamados *Plan Avanza*. El primer Plan se creó en el año 2006 para el desarrollo de la Sociedad de la Información y de Convergencia con Europa y las Comunidades Autónomas. Posteriormente en el año 2009 se definió el *Plan Avanza 2* donde se centraba en el desarrollo de las TIC, infraestructura y seguridad.

España siempre ha apostado por la implantación de la administración electrónica, con mayor o menor grado de eficacia. Desde sus principios, la Ley 30/1992 (en adelante LRJPAC) ya mostraba un gran avance en este sentido en artículos como el 45, a través del que promueve la utilización medios telemáticos, electrónicos e informáticos, que supusieron un gran avance en la época.

A día de hoy, el Gobierno de España otorga una gran importancia al funcionamiento telemático de las diferentes AAPP de nuestro país. Esta importancia la podemos observar en leyes como la Ley 39/2015 (en adelante LPAC), Ley 40/2015 (en adelante LRJSP) entre otras... donde el procedimiento administrativo electrónico no es un hecho aislado que pueda quedar en el pasado sino que, se trata del presente en cualquier órgano de derecho público ya sea de ámbito nacional, autonómico como local y, como ciudadanía debemos de ser conscientes de las ventajas que ofrece la AE y asimilarla como una herramienta indispensable en la comunicación con las AAPP.

4.1.3 FINALIDAD

La AE, como muy bien dice la famosa expresión de la OCDE, “La tecnología es un facilitador, pero no una solución” (OECD, 2003b). Esta afirmación define perfectamente el significado de este apartado del trabajo y el propósito en general que persigue la *e-administración*.

La digitalización de la administración pública persigue la búsqueda de la eficacia en las actuaciones administrativas, llamada, en palabras de la CE, a “servir con objetividad los intereses generales y actuar con eficacia”, y así poder lograr una administración que tenga la capacidad de actuar con mayor rapidez en sus gestiones, aumentar el volumen de trabajo para poder llegar a más gente y poder cumplir con las necesidades de toda la población posible, en definitiva ser una administración cada vez más de los ciudadanos.

Es importante destacar el carácter instrumental de la administración electrónica y su finalidad para poder avanzar en los retos que día a día se van presentando en las diferentes AAPP. CERRILLO (2008, p.19) establece una serie de finalidades de la e-Administración, que brevemente recogemos en las próximas líneas:

- Más abierta. La e-administración permite que los ciudadanos puedan relacionarse con los órganos públicos sin necesidad de horarios y los 365 días del año.
- Más transparente. La e-administración facilita que los ciudadanos puedan conocer qué sucede en el interior de las AAPP accediendo a la información que generan o a los procedimientos que tramitan, participar en los asuntos públicos y exigir la rendición de cuentas.
- Más próxima. La e-administración ofrece una diversidad de canales a través de los cuales los ciudadanos pueden relacionarse con las AAPP de manera personalizada según sus circunstancias personales o en sus intereses profesionales. Los usos de los medios electrónicos deben facilitar que las administraciones públicas sean más cercanas a los ciudadanos y estén orientadas a sus necesidades, pero también deben reducir costes y cargas y simplificar los procedimientos.
- Más integral. La e-administración facilita la interoperabilidad para que los ciudadanos puedan relacionarse con las AAPP a través de diferentes medios. Lo que significa que desde un único punto de acceso general se puede tramitar o realizar solicitudes a cualquier órgano de derecho público lo que conlleva una simplificación del procedimiento de tramitación.
- Más relacional. Los medios electrónicos facilitan la consolidación de redes en las que actores públicos y privados interactúan.

El autor explica brevemente los fines que persigue la AE dentro de los organismos de derecho público. Esta implementación en las diferentes AAPP se traduce en un mayor grado de transparencia y disponibilidad para los ciudadanos y ofrece un gran número de posibilidades de interoperabilidad entre los diferentes órganos, aumentando de forma considerable, la efectividad y la eficiencia de la Administración Pública en España.

4.1.4. SUJETOS DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

Dentro de la AE tenemos distintos tipos de agentes que forman parte en la relación administración-administrado:

- Las administraciones y otras entidades de derecho público

En primer lugar, encontramos la utilización de la AE en las distintas AAPP independientemente del ámbito territorial al que pertenezcan como:

- Administración General del Estado (en adelante AGE)
- Administraciones de las comunidades autónomas como las Diputaciones Provinciales.
- Administración Local como pueden ser municipios, provincias, islas, comarcas, áreas metropolitanas, mancomunidades ...

Además de las citadas anteriormente, encontramos que, los órganos dependientes de una Administración Pública como puede ser una Universidad Pública, también es un sujeto pasivo de la AE. Pero, no sólo las AAPP son sujetos pasivos de la AE, sino que, tal y como hemos visto en el apartado normativo de este trabajo, cualquier persona jurídica está obligada a relacionarse con la Administración de forma electrónica, gracias a la cual, tanto AAPP como entidades jurídicas privadas son sujetos habituales de la tramitación electrónica.

- Los interesados

Por otro, se encuentran los interesados que tal y como define el artículo 4 de la LPAC son “Aquellos cuyos intereses legítimos, individuales o colectivos, puedan resultar afectados por la resolución y se personen en el procedimiento en tanto no haya recaído resolución definitiva”. Un aspecto a tener en cuenta a la hora de hablar del concepto de interesado, es que, nos referimos tanto a las personas físicas como jurídicas.

Es importante tener en cuenta que tal y como estipula el artículo 14.1 de LPAC, “Las personas físicas podrán elegir en todo momento si se comunican con las Administraciones Públicas para el ejercicio de sus derechos y obligaciones a través de medios electrónicos o no” que, a diferencia de las personas jurídicas, estas sí deben de relacionarse obligatoriamente con la Administración de forma electrónica como menciona el artículo 14.2.

Esto, supone un gran avance en la modernización de las distintas AAPP puesto que, otorga una gran importancia al formato electrónico que hasta la fecha no habíamos observado, dotándolos de un carácter imprescindible a la hora de relacionarse con cada Administración Pública, aumentando de forma considerable, el número personas que se relacionan electrónicamente con los órganos de derecho público.

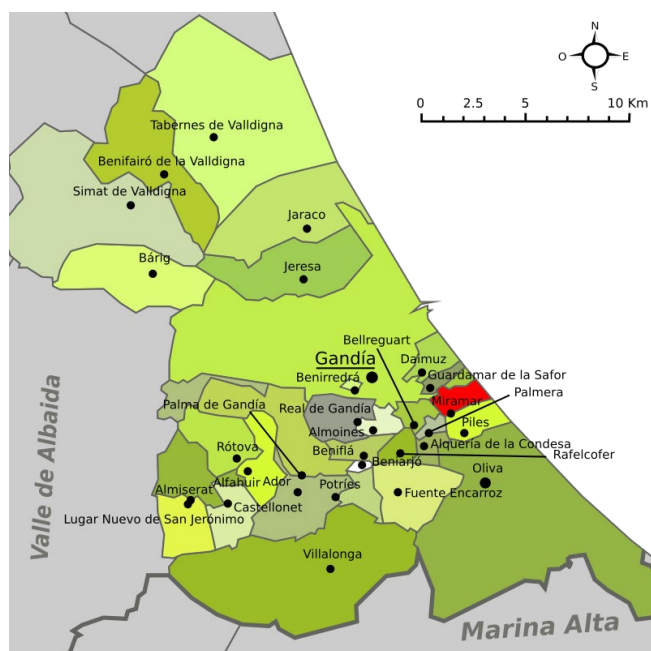
4.2. INFORMACIÓN BÁSICA DEL MUNICIPIO Y DE SU AYUNTAMIENTO.

Miramar, se encuentra al sur del Golfo de Valencia, a la parte sur-oriental, por lo tanto, de la comarca de la Safor.

A pesar de que se tu término municipal tan sólo comprende 2.6 km, aún hay 7 municipios a la comarca de la Safor con menor extensión⁶, de hecho la mayoría de los 31 municipios que la integran no llegan a los 10 Km, salvo casos concretos como pueden ser Oliva y Gandia.

En el contexto de la Safor, Miramar es conocido como uno de los pueblos *de la Falla*, junto con Daimús, Guardamar de la Safor y Piles, cuyo término fue acuñado por Josep Camarena debido al cambio brusco de nivel en el terreno, donde el núcleo urbano de Miramar se encuentra a 12 metros sobre el nivel del mar. ALONSO (2007, p.15)

Ilustración 1. Mapa de la Comarca de la Safor.



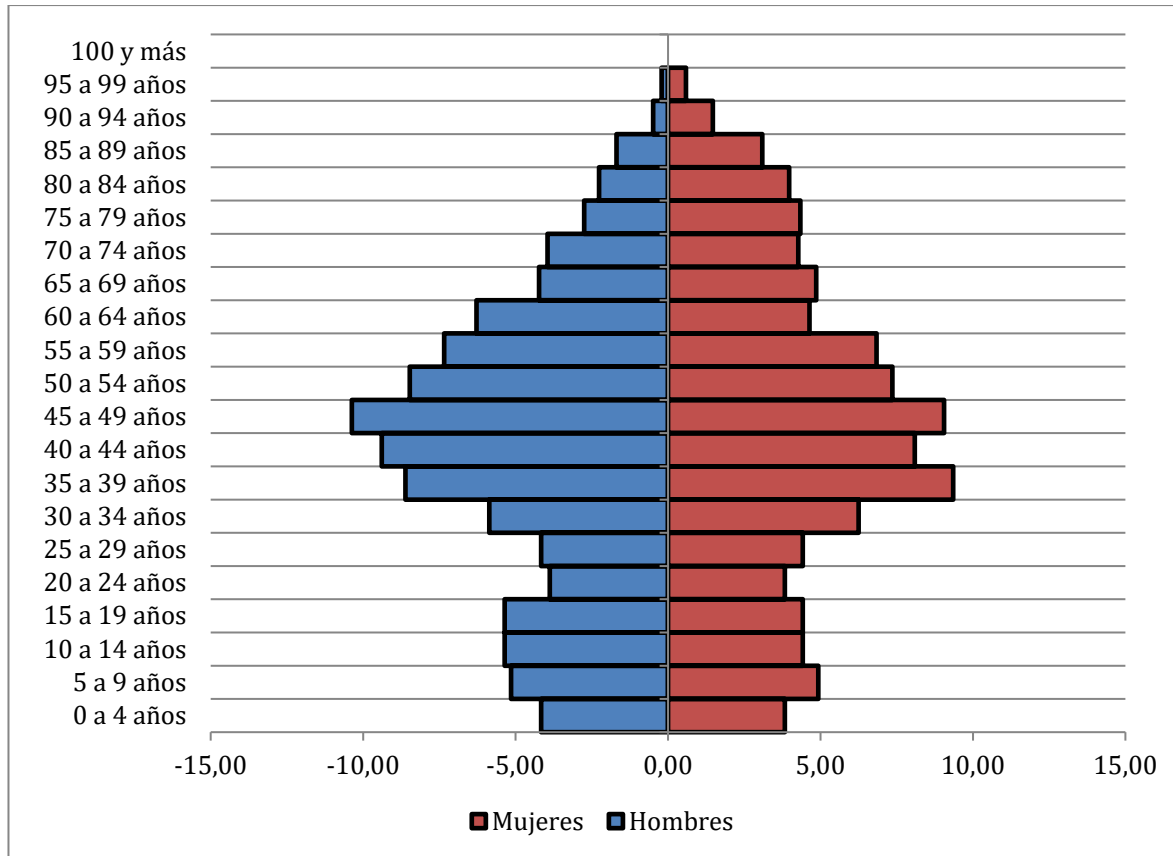
Fuente: Wikipedia

Si hablamos de población, Miramar cuenta con 2.599 habitantes, según los datos obtenidos del Padrón Municipal de habitantes a través del Instituto Nacional de Estadística (en adelante INE) con referencia a 1 de Enero del año 2018, de los cuales cabe destacar, un crecimiento negativo de 0,35% con respecto a la misma fecha en el padrón de 2017, traducido en 9 habitantes menos que en el 2018, aunque parece que esta tendencia se está rompiendo, pues los datos facilitados por el Ayuntamiento de Miramar, extraídos del Padrón Municipal el día 12/11/2018, recogen un total de 2.803 habitantes, por lo que, observamos una recuperación importante con respecto al año 2017.

Es importante destacar que la distribución por sexo —de los 2.599 habitantes en 2018— de sus habitantes es de 51,64% varones frente, al 48,36% de mujeres. Siguiendo con los datos del padrón municipal extraídos del INE, observamos que, el rango de edad mayoritario en el municipio se corresponde, con las personas con edades comprendidas entre los 45 a 49 años, con un 19,42% en ambos sexos, frente al rango de personas de edades entre los 100 años y más, que suponen, un 0% entre ambos.

⁶ Son concretamente: Beniredrà (con sólo 0,4 km), Beniflà (0.6 km), Palmera (0.9), Guardamar de la Safor (1), l'Alqueria de la Comtesa (2) y Almonies y Rafelcofer, ámbos con sólo 2.1 km.

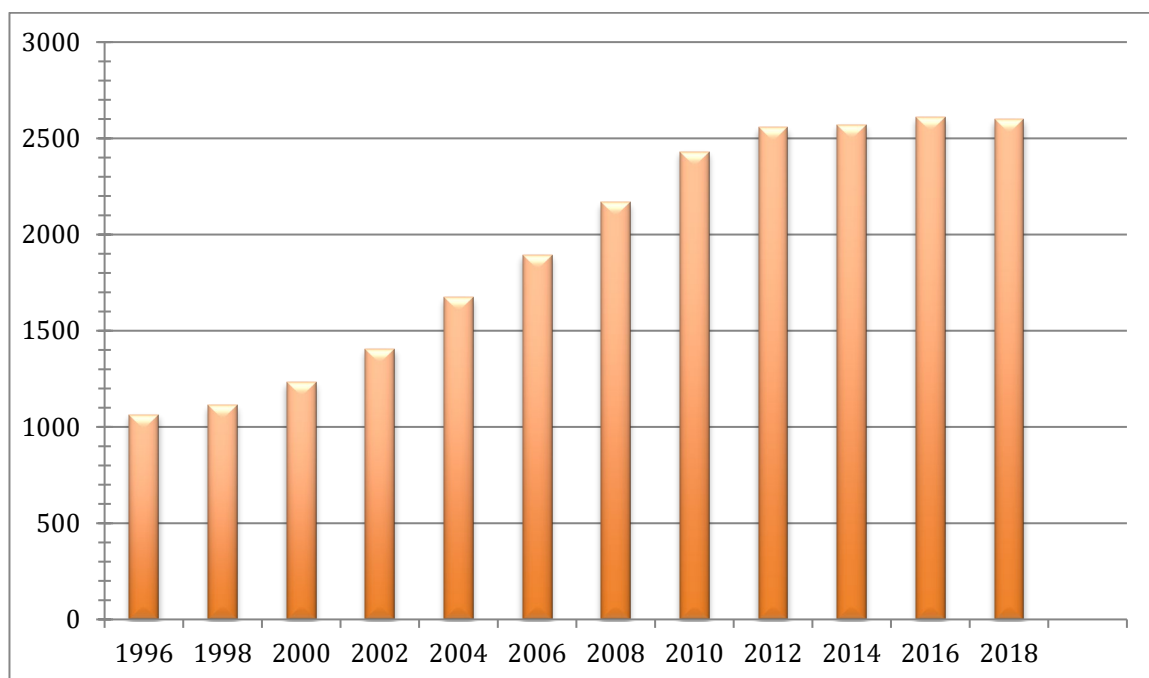
Ilustración 2. Pirámide de población en Miramar durante el año 2018.



Fuente: Elaboración propia a partir del Padrón Municipal de Habitantes. Ayuntamiento de Miramar.

Tal y como podemos observar en la pirámide de edad, la mayoría de población del municipio oscila entre los 35 y los 59 años, con un total del 42,47% de la población en el municipio de Miramar.

Ilustración 3. Evolución de la población en Miramar.



Fuente: INE. Disponible en: <https://www.ine.es/jaxiT3/Datos.htm?t=2903>

Tal y como vemos en la gráfica anterior, la evolución de la población es alcista entre el 2006 y el 2012, con un aumento en 554 habitantes, o lo que es lo mismo, un incremento del 78,17%. Es importante tener en cuenta el año 2014, ya que, es el único año donde se produce un descenso de la población del 1,09% con respecto al año 2016, aunque posteriormente crece muy levemente. Todos estos datos tienen en cuenta la población que está empadronada en Miramar sin contar, los habitantes que residen en el municipio en periodos estivales, ya que, durante este periodo, multiplica la población por 10 siendo una de las playas más concurridas de toda la Comarca de la Safor.

En cuanto a los datos relativos a la economía y al empleo obtenidos por el Servicio Público de Empleo Estatal (en adelante SEPE), el paro registrado a fecha de 31 de mayo de 2019 es de 161 personas, o mejor dicho un 6,1% de los vecinos de Miramar.

De entre estos datos, cabe destacar que el mayor número de personas en el paro lo registran las mujeres mayores de 45 años, con un total de 50 mujeres, que supone, el 3,9% de las mujeres del municipio. Por otro lado, en el mismo margen de edad se encuentran, 34 hombres en paro, lo cual significa un 2,6%, más de 1% de diferencia entre ambos sexos de la misma edad.

En el sector donde se concentra la mayor tasa de paro, es el sector servicios con 135 personas, traducido en un 5,1% de la población de Miramar, pero también se trata del sector donde más contratos se han firmado con un total de 49, siendo así, el sector predominante en el municipio y donde más alteraciones labores se suceden. El resto de sectores como la Construcción, la Industria o la Agricultura presentan datos muy similares, siendo de 10 personas en el paro de los dos primeros, frente, a las 3 personas del sector de la agricultura que actualmente están en el paro.

En cuanto a la empleabilidad del municipio, cabe destacar, un total de 111 contratos firmados durante el mes de mayo de 2019. De los cuales el 91% son trabajos temporales, frente al 3,6% de trabajos indefinidos, estos datos nos llevan a pensar que, gracias a programas de empleo, el Ayuntamiento de Miramar fomenta el empleo a lo largo del año con las personas del propio municipio con trabajos de poca duración, pero que, a lo largo del año consigue contratar a un elevado número de habitantes.

El sector donde existe un mayor grado de empleabilidad es el sector servicios, ya que, el 59,4% de los contratos que se firman, pertenecen a este sector. Por otro lado, tan sólo el 1,80% de los contratos firmados, pertenecen, al sector de la Construcción. En cuanto a la empleabilidad por géneros, es importante destacar que, el 59,5% de los contratos son firmados por hombres, frente al 40,5% que se firman por mujeres. Sin embargo, donde existe una clara diferencia favorable en las mujeres es en los contratos de carácter indefinido, puesto que, de los contratos que firman las mujeres, el 13,3% son de carácter indefinido frente, al 0% de la misma naturaleza firmados por hombres.

Según los datos extraídos del Ministerio del Interior, desde el punto de vista político y tras las elecciones del 26 de Mayo de 2019, el Pleno del Ayuntamiento queda con una mayoría absoluta del Partido Socialista Obrero Español (en adelante PSOE), con 8 concejales frente a 2 concejales de Compromís y 1 único concejal del Partido Popular (en adelante PP), siendo 6 concejales el límite para tener mayoría absoluta. Destaca, la sustitución del Alcalde Asensio Llorca Bertó, tras ocupar la alcaldía durante los últimos 28 años, siendo el Alcalde más veterano de la Comarca de la Safor.

Ilustración 4. Equipo de gobierno de la candidatura 2019-2022



Fuente: Elaboración propia

4.2.1 ORGANIGRAMA DEL AYUNTAMIENTO DE MIRAMAR

Tal y como se ha comentado anteriormente, el Pleno Municipal está compuesto por 8 Concejales del PSOE, 2 Concejales de Compromís y 1 del PP.

Tras las elecciones del 26 de Mayo de este mismo año (2019), la alcaldesa de Miramar es Maria Pilar Peiró Miñana que, además, ostenta las competencias de Hacienda y Seguridad Ciudadana.

El primer Teniente de Alcalde es Vicent Miquel Soler, siendo el portavoz del grupo Socialista, se encarga también de los departamentos de Urbanismo, Obras Públicas y la Juventud de Miramar.

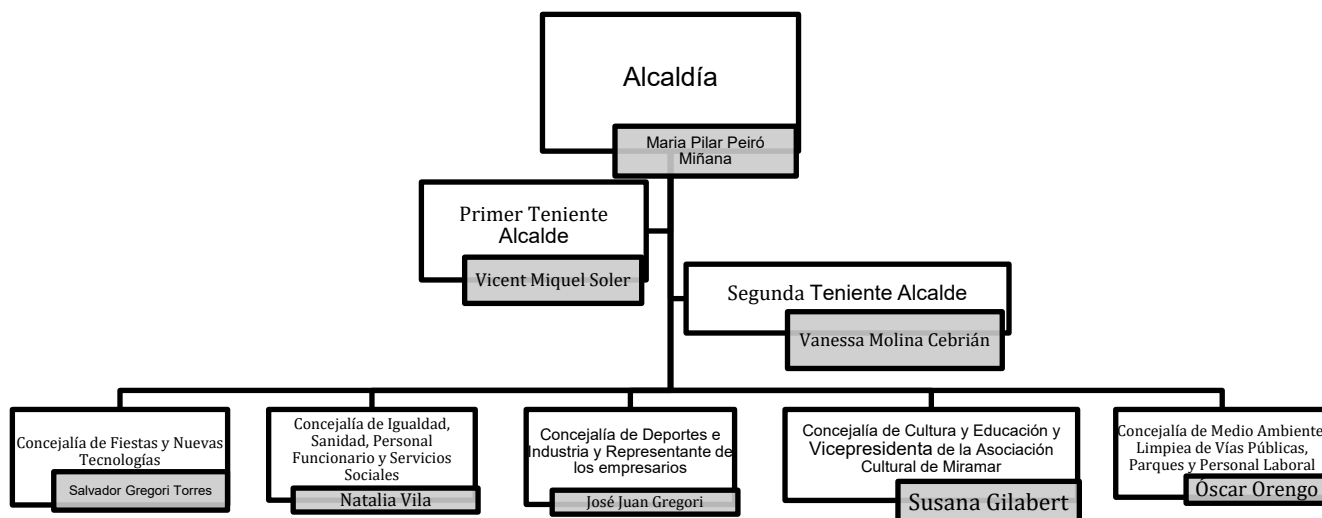
Vanessa Molina Cebrián es la segunda teniente de alcalde y, además, se encarga de las áreas de Turismo, Limpieza de Edificios Públicos, Participación Ciudadana, Ocupación de Vía Pública y el Mercado Ambulante.

Salvador Gregori Torres, también forma parte del gobierno municipal y, se encarga, de las Fiestas de Miramar, las Nuevas Tecnologías y la gestión de la piscina municipal, además, el grupo Socialista de Miramar cuenta, con Natalia Vila, encargada de, Igualdad, Sanidad, Personal Funcionario y por último, Servicios Sociales.

El Concejales José Juan Mayor tiene la cartera encargada de la comisión especial de cuentas, el área de Deportes e Industria. Además, es el representante de la asociación de empresarios de Miramar.

Por último, el Pleno Municipal, cuenta con Susana Gilabert y Óscar Orengo. En primer lugar, Susana, además de ser la Vicepresidenta delegada de la Asociación Cultural de Miramar, ostenta el cargo de Representante del Consejo Escolar y es la persona que se ocupa del departamento de Cultura y Educación. En segundo lugar, Óscar Orengo es el representante suplente de la red de Municipios Valencianos Hacia la Sostenibilidad y se ocupa del Medio Ambiente, Parques y Jardines, Limpieza de Vía Pública, Residuos Sólidos y el Personal Laboral.

Ilustración 5. Organigrama Municipal.



Fuente: Elaboración Propia

4.2.2 EMPLEADOS PÚBLICOS

El Real Decreto Legislativo 2/2015, de 30 de Octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público. En su artículo 8, define al empleado públicos como aquel que ejerce funciones retribuidas en las AAPP al servicio del interés público. En este artículo clasifica a los empleados públicos en:

- Funcionarios de Carrera
- Funcionarios Interinos
- Personal Laboral, ya sea fijo, por tiempo indefinido o temporal
- Personal Eventual

Los funcionarios de Carrera son aquellos que están vinculados a una Administración Pública, cuyas actividades están reguladas por el Derecho Administrativo tal y como dice el artículo 9. En cuanto a los Funcionarios Interinos, el artículo 10 habla al respecto. Son aquellos en los que por *razones expresamente justificadas de necesidad y urgencia* se nombran y forman parte de la plantilla de funcionarios de una Administración Pública, llevando a cabo labores propias de un Funcionario de Carrera.

Por otro lado, está el Personal Laboral de una Administración Pública. Es aquél que, en virtud de un contrato de trabajo laboral, forma parte de la plantilla de un órgano administrativo pero sus actividades están regladas en el Derecho Laboral, como dice el artículo 11. Por último, el Personal Eventual, es aquel que lleva a cabo funciones calificadas como de confianza durante un periodo no permanente, como puede ser el asesoramiento del alcalde del municipio.

La plantilla del Ayuntamiento de Miramar según el Edicto 249, del 28 de diciembre de 2018 publicado en el Boletín Oficial de la Provincia (en adelante BOP), la forman tres funcionarios de carrera pertenecientes al grupo A. Estos puestos se corresponden con Secretaría-Intervención, Técnico Administración General y Técnico Medio Administración General, es importante destacar que, según el artículo 76, para poder ocupar una plaza del Grupo A se requiere estar en posesión de un título universitario de Grado

Siguiendo con el personal perteneciente a los funcionarios de carrera, nos encontramos ocho funcionarios concernientes al grupo C. Para pertenecer a este grupo, se requiere estar en posesión de un título de Bachiller o técnico, como dice el artículo 76. Estos puestos se ocupan por dos Administrativos de la Administración General, un Técnico Auxiliar Informático y un Auxiliar de la Administración General, todos ellos de la Escala de Administración General y, por otro lado, en la Escala de Administración Especial está el Oficial de la Policía y dos Agentes de Policía Local.

Desde el punto de vista del personal interino, el Ayuntamiento de Miramar tan sólo dispone de cuatro plazas ocupadas por este tipo de empleado público, y estos son Agentes de la Policía Local que, como hemos dicho anteriormente, pertenece al grupo C.

La mayoría de empleados públicos del Ayuntamiento de Miramar pertenecen al personal laboral, actualmente un total de 53 empleados. Las áreas de actividad donde se ubican son las siguientes:

- Técnico Gestión Territorio y Medio Ambiente
- Peón Mantenimiento
- Limpiador/a
- Auxiliar Biblioteca
- Maestra educación infantil
- Peón laboral temporal
- Monitores/personal polideportivo

4.3 HERRAMIENTAS ELECTRÓNICAS EN EL AYUNTAMIENTO DE MIRAMAR

En este capítulo, vamos a ver y analizar, cómo se llevan a cabo los diferentes expedientes administrativos dentro del ayuntamiento de Miramar, para atender a todo tipo de demandas por parte de los ciudadanos.

En el ayuntamiento de Miramar, se utilizan los medios electrónicos durante todo el procedimiento administrativo, desde su iniciación, pasando por la instrucción en el que los interesados aportan toda la documentación requerida, hasta llegar a la finalización que supone la decisión final del órgano administrativo.

Antes de entrar en materia, es importante destacar la existencia de dos sistemas de tramitación. En primer lugar, existe la forma híbrida, en la que el interesado aporta la documentación en papel hasta la administración de forma presencial, y desde la propia Administración, se registra de forma electrónica en el programa informático, se tramita de forma telemática, y se comunica al interesado en el procedimiento, la resolución final del órgano a través de la notificación. Preferentemente, la notificación se lleva a través de medios electrónicos, pero en el caso en el que el interesado no acceda a ella o no tenga certificado electrónico se notifica siguiendo el método tradicional, el papel.

En segundo lugar, nos encontramos ante el método electrónico, a través del cual se lleva a cabo todo el procedimiento administrativo, desde la iniciación tanto a solicitud del interesado o de oficio, hasta llegar a la resolución del órgano con la decisión final, todos estos trámites se hacen de forma electrónica a través de la Sede Electrónica del propio Ayuntamiento, tal y como vamos a explicar durante este capítulo.

4.3.1 SEDE ELECTRÓNICA

La sede electrónica es el portal telemático donde cualquier persona que disponga de un método de identificación electrónico como puede ser el DNI electrónico o un certificado electrónico admitido según la LFE, puede relacionarse con la administración para realizar todo tipo de solicitudes de forma electrónica. Además, se trata del primer eslabón para poder relacionarse de forma telemática con los distintos órganos de derecho público.

La titularidad, administración y gestión de la misma, corresponde al Ayuntamiento de Miramar, es decir, desde la alcaldía se toman las decisiones referentes a la Sede Electrónica, y el propio personal del ayuntamiento se encarga de la actualización de la Sede, así como de elaborar las plantillas de las solicitudes que deben de rellenar los interesados.

La sede electrónica de Miramar, está pensada para que se puedan hacer todo tipo de solicitudes de forma electrónica de forma fácil e intuitiva, a través de la clasificación de los procedimientos, esta clasificación, facilita la localización del trámite que queremos llevar a cabo dentro de la propia sede por parte del interesado. Además, incluye una carpeta electrónica personal de cada vecino donde se reciben las notificaciones y se puede observar el estado de tramitación del procedimiento

El Ayuntamiento de Miramar, hace un especial hincapié en la utilización de la Sede Electrónica para la tramitación de las solicitudes, debido a su especial transparencia administración-ciudadano, y por la cantidad de información actualizada de los procedimientos administrativos que contiene, como

los anuncios que se hacen desde el propio ayuntamiento, acerca de las ofertas de empleo público entre otros. El objetivo se convierte en ir poco a poco haciendo la transición, de una futura tramitación 100% electrónica de todos los procedimientos administrativos, con la disponibilidad de una Sede Electrónica, que cuenta con las herramientas necesarias para hacer frente a todo tipo de demandas.

A la hora de acceder a la sede electrónica es importante tener en cuenta los requisitos técnicos que necesitamos como el tipo de navegador, el sistema operativo desde el cual accedemos ... En cuanto al sistema operativo, la sede electrónica de Miramar es compatible con los principales navegadores que tenemos a nuestro alcance como:

- Internet Explorer
- Google Chrome
- Mozilla Firefox

En cuanto al sistema operativo, debemos de disponer como mínimo de Windows XP y también admite los sistemas operativos LINUX y MacOS. La sede electrónica de Miramar está pensada para que no exista ningún problema a la hora de poder acceder a la información que contiene y así, no tener ningún tipo de problema de accesibilidad independientemente, del ordenador que se vaya a realizar para comunicarse con la Administración.

Lo que sí que debemos de tener en cuenta es que, para poder utilizar la firma electrónica en nuestro ordenador debe de tener alguna de estas tres aplicaciones:

- Acrobat Reader
- Ensigna Viewer
- Ensigna Desktop

Por último, en cuanto a los sistemas de firmas reconocidos por la sede electrónica son los siguientes:

- DNle
- Certificado Electrónico
- Sistema Cl@ve
- Sistema Cl@ve permanente

El acceso a la sede electrónica se llevará a cabo desde la página web del Ayuntamiento de Miramar, disponible en: <http://ajumiramar.org/> o entrando directamente en la Sede Electrónica de Miramar en: <https://miramar.sedelectronica.es/info.8>. Una vez dentro de la sede electrónica, vemos que la composición está estructurada de la siguiente forma:

- Información General
- Catálogo de Trámites
- Carpeta Electrónica
- Mi carpeta electrónica

En primer lugar, al acceder a la sede electrónica nos aparece directamente la pestaña de *INFORMACIÓN GENERAL*, es aquí donde encontramos el catálogo de trámites, clasificado en distintas competencias como: gobierno abierto, administración general, competencias y servicios y hacienda pública, a través de esta clasificación el interesado puede encontrar el trámite a realizar de una forma más fácil. En el caso de que no se encuentre, la Sede Electrónica nos indica como trámite destacado la instancia general, en la cual se puede hacer cualquier solicitud, en la parte superior de la clasificación.

En la parte derecha de ésta pestaña, podemos encontrar *Mi carpeta electrónica*. Esta ventana es muy importante para los interesados ya que, en una única ventana se tiene acceso a todo tipo de información como la consulta de los datos que están en manos de la Administración, haciendo *clic* en *Mis datos*, los registros llevado a cabo con su correspondiente acuse de recibo, en *Registros presentados*, estado de los expedientes en el procedimiento, a través de *Mis expedientes*, y un único lugar donde recibir todas las notificaciones, como es el caso del *Buzón electrónico*.

Siguiendo más abajo encontramos los *Servicios electrónicos*. Se trata de una ventana en la que tenemos, entre otros servicios, la posibilidad de presentar una factura contraída al Ayuntamiento de Miramar con tan sólo un *clic* en *Factura electrónica*. Aquí, la propia Sede Electrónica nos explica cómo presentar correctamente una factura en la Administración. Asimismo, encontramos el *Perfil del contratante*, esta opción nos da la posibilidad de buscar los expedientes de contratación que se tengan en el propio Ayuntamiento. Un punto a tener en cuenta, es el enlace directo al *Portal de transparencia* donde se pueden consultar todo tipo de datos del órgano municipal. Por último, en esta ventana encontramos la opción de *Validar un documento* a través del código proporcionado por el Ayuntamiento, en la copia electrónica del documento original.

Por último, se encuentra el *Tablón de anuncios*, importante para el Ayuntamiento, pues en el que se publican todos los anuncios de relevancia para la ciudadanía, como la apertura de bolsas de trabajo o edictos del propio Ayuntamiento. Además, otra opción a tener en cuenta es que, todos los anuncios que se hacen en el Diario Oficial de la Generalidad Valenciana (en adelante DOCV) aparecen directamente en esta sección de la sede electrónica. Asimismo, al final de la página de propia sede, existen enlaces de interés como: la web del ayuntamiento, la web de calidad turística, disponible en <https://sites.google.com/site/qmiramar/>, y el Punto General de Entrada de Facturas Electrónicas (FACE), <https://face.gob.es/es>.

Ilustración 6. Información General de la sede electrónica de Miramar.

The screenshot displays the website of the Ayuntamiento de Miramar. At the top, there is a navigation bar with three main sections: 'INFORMACIÓN GENERAL', 'CATÁLOGO DE TRÁMITES', and 'CARPETA ELECTRÓNICA'. Below this, the 'Catálogo de trámites' section is visible, featuring a search bar and a list of services categorized into 'GOBIERNO ABIERTO', 'ADMINISTRACIÓN GENERAL', 'COMPETENCIAS Y SERVICIOS', and 'HACIENDA PÚBLICA'. To the right, the 'Mi carpeta electrónica' section offers personalized services such as 'Buzón electrónico', 'Mis expedientes', 'Portafirmas', 'Registros presentados', and 'Mis datos'. Below these, there are 'Servicios electrónicos' including 'Factura electrónica', 'Perfil de contratante', 'Portal de transparencia', 'Validación de documentos', and 'Empleados y cargos públicos'. At the bottom, a 'Tablón de anuncios' section displays recent notices with dates and titles.

Fuente: Ayuntamiento de Miramar, <https://miramar.sedelectronica.es/info.0>

En la pestaña de *CATÁLOGO DE TRÁMITES*, la sede muestra una extensión de los distintos trámites que se pueden hacer en la sede electrónica, con la posibilidad de poder descargar la instancia, acudir al registro de entrada del ayuntamiento y presentar la solicitud de forma presencial o tramitarlo de forma electrónica haciendo clic sobre *tramitación electrónica*.

En la sede electrónica se muestran todos los procedimientos disponibles en el ayuntamiento, dicho lo anterior y para facilitar la búsqueda por los interesados, existe una barra de búsqueda mediante un desplegable en el que aparecen los procedimientos ordenados en las mismas materias que hemos visto en la pestaña de *INFORMACIÓN GENERAL*. A continuación, vamos a observar la clasificación más detallada que ofrece la sede:

1. Gobierno Abierto
 - Población y Territorio
 - Transparencia
 - Participación Ciudadana.
2. Administración General
 - Secretaría General
 - Patrimonio

- Recursos Humanos
 - Asuntos Jurídicos
 - Contratación
 - Subvenciones
 - Administración Electrónica
 - Protección de Datos
 - Archivo
3. Competencias y Servicios
- Urbanismo y Vivienda
 - Medio Ambiente y Actividades
 - Abastecimiento y tratamiento de aguas
 - Infraestructura Viaria
 - Servicios Sociales
 - Seguridad Ciudadana
 - Venta Ambulante
 - Sanidad
4. Hacienda Pública
- Liquidación y Gestión tributaria
 - Recaudación
 - Tesorería

Ilustración 7. Catálogo de Trámites de la sede electrónica de Miramar.

Inicio - Catálogo de trámites

CATÁLOGO DE TRÁMITES

Procedimientos Disponibles

Selección Materia

Selección uno Buscar trámites

Solicitud de Alta o Renovación de la inscripción en el Padrón Municipal de Habitantes	Información	Descargar instancia	Tramitación Electrónica
Solicitud de Modificación de los Datos del Padrón Municipal de Habitantes	Información	Descargar instancia	Tramitación Electrónica
Solicitud de Baja en el Padrón Municipal de Habitantes por Cambio de Residencia de Extranjeros que se trasladan al Extranjero	Información	Descargar instancia	Tramitación Electrónica
Solicitud de Certificado o Volante de Empadronamiento	Información	Descargar instancia	Tramitación Electrónica
Solicitud de Certificado o Volante de Convivencia	Información	Descargar instancia	Tramitación Electrónica
Declaración de Alteración Catastral de un Bien Inmueble	Información	-	-
Solicitud de Acceso a la información Pública por los Ciudadanos	Información	Descargar instancia	Tramitación Electrónica
Solicitud de Reuniones y Entrevistas con el Personal de esta Entidad	Información	Descargar instancia	Tramitación Electrónica
Quejas y Sugerencias	Información	Descargar instancia	Tramitación Electrónica

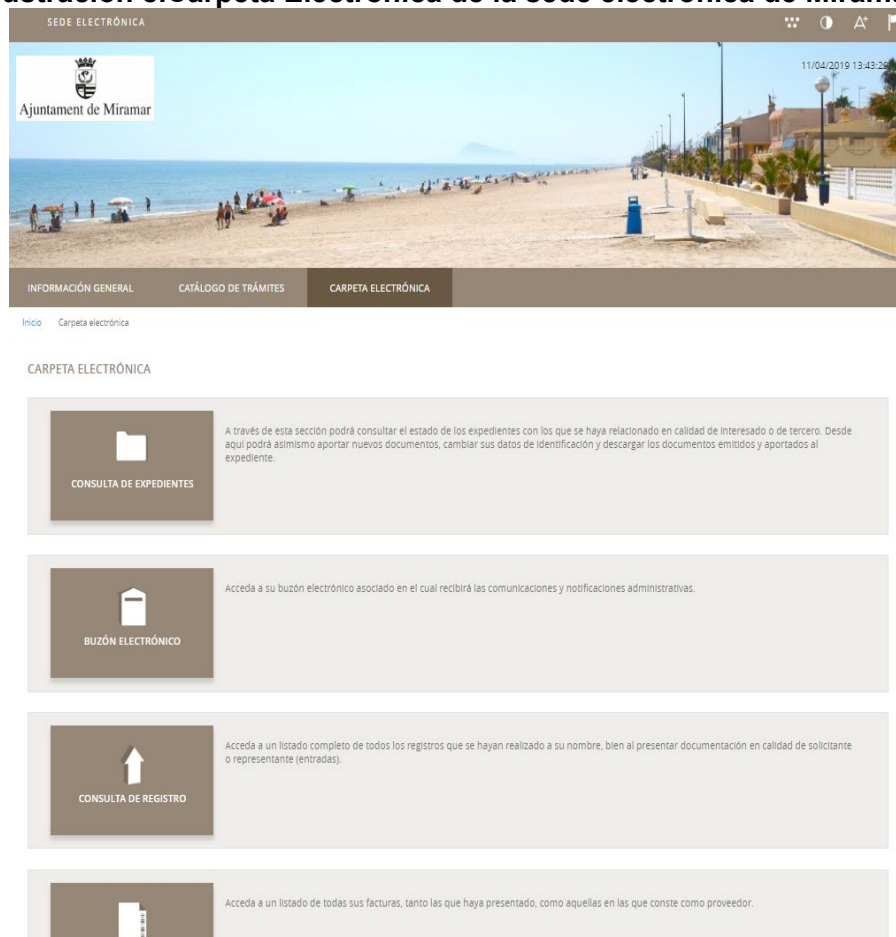
Fuente: Ayuntamiento de Miramar, <https://miramar.sedelectronica.es/dossier.0>

Por último, en la sede electrónica encontramos la **CARPETA ELECTRÓNICA**, que se trata del espacio personal que tiene cualquier persona que se relaciona telemáticamente con el ayuntamiento. Aquí encontramos:

- Consulta de expedientes: desde aquí cualquier tercero que tenga la consideración de interesado podrá aportar nuevos documentos, cambiar sus datos de identificación y descargas los documentos emitidos por la administración
- Buzón electrónico: sirve como una especie de bandeja de entrada personal para todas aquellas notificaciones que emite el ayuntamiento.
- Consulta de registro: en este punto la plataforma realiza una recopilación de todos los registros que se hayan realizado a su nombre.
- Consulta de facturas: en este apartado el programa elabora un listado de todas las facturas que se hayan presentado, como aquellas en las que se conste como proveedor.

Como hemos podido observar, esta pestaña contiene los mismos elementos que la ventana con el mismo nombre, situada en la pestaña de INFORMACIÓN GENERAL.

Ilustración 8. Carpeta Electrónica de la sede electrónica de Miramar.



Fuente: Ayuntamiento de Miramar, <https://miramar.sedelectronica.es/carpetaele>

4.3.2 REGISTRO ELECTRÓNICO

El uso de los registros tradicionales toca su fin con la aprobación de la LPAC, puesto que, obliga a que únicamente existan registros meramente electrónicos en las AAPP a pesar, de la presentación de solicitudes de forma presencial⁷, la tramitación del procedimiento se debe hacer en formato electrónico. Esto no afecta a las personas físicas porque como ya vimos en capítulos pasados⁸ las personas físicas no están obligadas a relacionarse con la administración a través de formato electrónico pero sí que afecta a las personas jurídicas y a los profesionales colegiados.

Cada administración pública tiene su propio registro electrónico, y además, la posibilidad de registrar en cualquier administración a través de la bandeja SIR (Sistema de Interconexión de registros). A través de esta, cualquier administración puede enviar documentación y presentar instancias en cualquier administración de derecho público de forma fácil y rápida, gracias a la gran interoperabilidad que permite la utilización de registros electrónicos.

⁷ La LPAC, ofrece la posibilidad de la presentación de solicitudes de forma presencial a las personas físicas excepto las establecidas en el artículo 14 que únicamente se deben relacionar de forma electrónica con la Administración.

⁸ *Vid. supra*. Apartado relativo a la situación actual de la administración electrónica, en concreto, los sujetos de la administración electrónica.

Todo registro electrónico debe de llevar una serie de datos como:

- Nº de registro
- Fecha y hora de apertura del registro
- Forma de presentación. Se distingue entre presencial y electrónico.
- Tipo de documento. En esta pestaña se clasifica la documentación que aporta el interesado dependiendo de, si es una solicitud del interesado, documentación que aporta a un expediente, recurso, requerimiento.... entre otros muchos tipos de documentos de carácter administrativo.
- Resumen. En este apartado, la persona encargada del registro de entrada anota un pequeño resumen del tipo de documentación que aporta, para facilitar su búsqueda en el momento de su tramitación.
- Tercero. Se trata de la persona que presenta la documentación
- Dependencia de destino. Es el destino donde directamente va toda esa documentación. Aquí se distingue entre personas particulares que es el funcionario encargada de tramitar esa documentación o grupos donde se integran todas aquellas personas de una misma área como por ejemplo: recaudación, secretaría, urbanismo....
- La documentación presentada por el interesado que se integra dentro del programa informático, a través de un proceso de digitalización como puede ser un escaneo. Todos los registros, deben de llevar la documentación adjunta para que quede en el programa informático, a partir de ahí, la accesibilidad, integridad y localización aumenta considerablemente con respecto al método tradicional de trabajar en papel.

Una vez completado el registro de entrada, se genera un recibo con un resumen de toda la documentación presentada incluyendo los asientos citados anteriormente. Es importante tener en cuenta que el número de registro va asociado directamente con una fecha de entrada y uno o varios interesados en el procedimiento, lo que se conocen como Metadatos, a través de éstos, se permite la individualización del documento dentro de toda la documentación que a diario entra en el Ayuntamiento, pudiendo así localizarla en cuestión de segundos.

4.3.3 EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO ELECTRÓNICO

El expediente administrativo es el lugar donde se almacena toda la documentación en referencia a un determinado procedimiento y sirve como fundamento a la resolución final que contiene, la decisión del órgano.

La interoperabilidad que ofrece la *e-administración*, permite vincular un número de registro, otorgado de forma automática por el programa informático, a un tercero y además a un tipo de procedimiento específico. La individualización entre sí de los archivos es un factor importante a la hora de poder buscar un expediente administrativo específico o, el conjunto de expedientes que existen para una determinada causa, por lo que facilita la búsqueda de expedientes y archivos además de su importante ahorro de tiempo.

Todos los expedientes administrativos electrónicos tienen una serie de asientos como:

- Nº del expediente
- Fecha y hora de apertura
- Código de clasificación
- Asunto: En este apartado se debe de poner el tipo de procedimiento que se va a gestionar en el expediente administrativo, por ejemplo si es de gestión tributaria, subvenciones...
- Código SIA. Es el código que se genera automáticamente dentro de la plataforma de SIA.
- Responsable del expediente o persona que actúa como responsable de la tramitación del mismo.
- Unidad gestora. Se trata del área que se encargará de tramitar el expediente.

Una vez hemos abierto un expediente y se ha vinculado con un registro de entrada a uno o varios terceros, podemos observar que, dentro del expediente administrativo, nos aparecen las diferentes pestañas:

- Datos Básicos. Se trata de la primera página del expediente donde se anotan aspectos importantes a tener en cuenta en el expediente como: los nombres de los beneficiarios, como se inicia el procedimiento, si se ha iniciado de oficio o a solicitud del interesado, la publicidad del expediente, en el que podemos elegir de entre los diferentes boletines oficiales, los registros de entrada que incluyen en el expediente...etcétera. Con respecto a lo anterior, hay que tener en cuenta que, un expediente puede tener varios registros de entrada asociados al expediente por lo que, automáticamente, se genera una subcarpeta dentro del expediente en el que se encuentra la documentación específica de ese registro de entrada en concreto.
- Documentos: En esta pestaña, se integra toda la documentación que va asociada al expediente administrativo, además, existen una serie de plantillas de notificaciones y

resoluciones en el que, es el propio programa, se encarga de rellenar algunos campos directamente de los terceros vinculados en el expediente y por lo tanto, interesados en el procedimiento. Es en esta pestaña, se tramita el expediente a través del botón *Tramitar* y, se va haciendo un seguimiento de las fases por las que pasa el documento como la validación y la firma por el funcionario competente.

- **Terceros:** Desde aquí se incluyen todos los terceros que forman parte del expediente, cómo actúa en el expediente, si es un interesado o un representante y el canal que utiliza cada tercero con el expediente: comunicación electrónica o por el contrario siguiendo el método tradicional, en papel.
- **Catastro:** Esta se trata de una pestaña específica para todos aquellos expedientes que tengan que ver con el departamento de urbanismo o liquidación de plusvalía municipal.
- **Tareas:** Esta pestaña, se basa en las diferentes labores que se pueden enviar los funcionarios dentro de la administración. Es una herramienta muy útil para poder enviar y recibir notificaciones acerca de un expediente en concreto, se utiliza en momentos en los que es necesaria la intervención de una persona ajena al expediente administrativo para poder finalizarlo, es decir, la firma del responsable de una determinada área que no sea la misma persona que está tramitando el expediente, por lo que, es una manera fácil y rápida, de solicitar su en la finalización del trámite administrativo y así poder cerrar el correspondiente expediente.
- **Relacionados:** Por último en este apartado, se integran todos los expedientes que se relacionan directamente con el expediente en cuestión, ya sea por temas como la duplicidad, que la información este complementada en diversos expedientes porque afecte a diversos departamentos del órgano, casos en el que el tercero haya realizado varias solicitudes sobre el mismo procedimiento en cuestión, o para ver los antecedentes que dispone el expediente, en el caso de que los tuviera y siempre y cuando se hayan relacionado por el propio funcionario.

4.3.4 NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA

La notificación a través de medios electrónicos se hace tras una previa identificación en la sede electrónica haciendo uso de los diferentes sistemas de firmas electrónicas reconocidas. La notificación es un aspecto muy importante ya que sirve para poder finalizar un expediente y es la forma que tiene la administración de comunicarse con sus administrados, por lo que toda rapidez en la comunicación ayudará a que la administración pueda resolver los procedimientos acortando los plazos de resolución.

El programa informático permite llevar un seguimiento de las notificaciones que se envían desde el ayuntamiento a través de la integración de "Notifica" en la que aparece el estado de la notificación en la sede electrónica y el día y la fecha que se abre por parte del interesado elaborando de forma automática una minuta de salida que incluye un resumen del registro de salida, que se adjunta automáticamente al expediente que se encarga de tramitarlo.

4.3.5 ARCHIVO ELECTRÓNICO

El Ayuntamiento de Miramar dispone de un archivo electrónico donde almacenar todos los expedientes administrativos en el programa informático, regularmente se hacen copias de seguridad de todos los documentos depositados en el archivo electrónico y finalmente se almacenan en la nube.

Una vez que se ha finalizado un expediente administrativo, el propio programa informático permite archivar todos los expedientes finalizados manteniendo los metadatos que permiten diferenciarlos unos de los otros, además en cualquier momento se pueden extrapolar los datos y obtener en formato "Excel" una tabla con todos los expedientes cerrados pertenecientes a un mismo procedimiento, de una forma gráfica.

El archivo electrónico supone un auténtico ahorro en el espacio de una AAPP, puesto que no se necesitan las tradicionales estanterías ni habilitar un espacio concreto de la administración para dedicarlo al archivo de la documentación puesto que, se almacenan directamente en un servidor informático o como hemos dicho anteriormente en la nube.

La búsqueda de documentos dentro de un archivo electrónico se vuelve una tarea mucho más rápida que en la forma archivística habitual, además el papel con el paso de tiempo se deteriora de forma significativa y esto conlleva un mantenimiento periódico de la documentación que se tenga en papel, sin embargo, esto no pasa con el archivo electrónico.

Un factor a tener en cuenta del archivo electrónico es el uso de un formato capaz de ser reconocido por cualquier ordenador habitual y que con el paso del tiempo no se incurra en problemas de formato y que dificulte el acceso a la información. Es importante que desde la administración pública se utilicen los mismos formatos de texto para garantizar así el acceso a la información con el paso del tiempo.

4.3.6 TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA

En este capítulo vamos a ver cómo se combinan las diferentes herramientas de la administración electrónica que hemos explicado anteriormente y el papel e importancia que tienen dentro de un trámite administrativo. Se va a tomar de ejemplo la solicitud de una beca de universidad que ofrece el ayuntamiento de Miramar a todos los vecinos que la soliciten, siempre y cuando cumplan con una serie de requisitos establecidos en las bases.

El procedimiento en cuestión, se va a llevar a cabo de forma electrónica, a lo largo de todo el procedimiento.

A la hora de solicitar una ayuda al ayuntamiento desde la sede electrónica, nos dirigiremos a la dirección <https://miramar.sedelectronica.es/info.0> y una vez dentro nos dirigimos a la pestaña de INFORMACIÓN GENERAL/ CATÁLOGO DE TRÁMITES y hacemos clic en INSTANCIA GENERAL seguidamente de TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA

A continuación, nos va a solicitar que nos registremos a través de nuestro certificado digital y, una vez registrados, debemos de seguir las indicaciones que nos muestra en la pantalla para poder presentar la solicitud. Es importante destacar que es necesario seleccionar como actuamos en este trámite, ya sea de interesado o de representante antes de iniciar el procedimiento.

Ilustración 9. Comprobación de identidad en la sede electrónica de Miramar.

The screenshot shows the 'Ajuntament de Miramar' website interface. At the top, there is a navigation bar with 'INFORMACIÓN GENERAL', 'CATÁLOGO DE TRÁMITES', and 'CARPETA ELECTRÓNICA'. Below this, a 'REGISTRO DE ENTRADA' section displays a five-step process: 1. Identificación, 2. Formulario, 3. Documentos, 4. Firmar, and 5. Acuse de recibo. The current step is 'Comprobación de la identidad', which is detailed in a table below.

Comprobación de la identidad	
Fecha y hora de autenticación	11/04/2019 17:24
Apellidos, Nombre	VIDAL SANCHIS, JOAN
NIF/CIF	[REDACTED]
Proveedor de Identidad	CI@ve - Gobierno de España
Sistema de Identidad	Certificado cualificado de firma
Tipo de certificado	Persona física
Nivel de seguridad	Alto
IP	[REDACTED]

Fuente: Ayuntamiento de Miramar, <https://pasarela.clave.gob.es/Proxy/ServiceProvider>

Después de rellenar el formulario de solicitud, adjuntar la documentación requerida para el procedimiento y firmar la instancia a través de la firma digital, la sede electrónica nos genera un acuse de recibo con un resumen de nuestro requerimiento con la administración pública, en este caso con el Ayuntamiento de Miramar como el de la imagen siguiente.

Ilustración 10. . Acuse de recibo de la recepción de la instancia general.

RECIBO

REGISTRO DE ENTRADA

OFICINA	Nº REGISTRO	FECHA Y HORA
Oficina Auxiliar de Registro Electrónico	2019-E-RE-225	11/04/2019 17:51

RESUMEN

Instancia General (SIA 1013502)

TERCERO	NIF/CIF/DIR3	NOMBRE
Interesado	[REDACTED]	JOAN VIDAL SANCHIS

COMPROBACIÓN DE LA IDENTIDAD

Fecha y hora de autenticación: 11/04/2019 17:24
Apellidos, Nombre: VIDAL SANCHIS, JOAN
NIF/CIF: [REDACTED]
Proveedor de identidad: Cl@ve - Gobierno de España
Sistema de identidad: Certificado cualificado de firma
Nivel de seguridad: Alto
IP: [REDACTED]
Id sesión: [REDACTED]

DOCUMENTOS

Nombre del fichero: Instancia firmada-2019-E-RE-225.pdf
Tipo de documento: Solicitud
Validez: Original
CSV: [REDACTED]
Huella digital: [REDACTED]

Fuente: Ayuntamiento de Miramar

Una vez estamos en este punto del procedimiento de solicitud de una beca al estudio, como solicitante, nos toca esperar a la actuación de la administración pública.

Desde el punto de vista de la administración pública observamos como el registro de entrada efectuado por el interesado, en este caso hecho por mí mismo, aparece en el Registro Electrónico General del ayuntamiento como un registro de entrada electrónico vinculando un número de entrada, que en mi caso corresponde al 255 (2019-E-RE-225), junto con el nombre del interesado, la fecha, la hora de entrada en el ayuntamiento y un breve resumen de la solicitud que vamos a llevar a cabo como aparece en la imagen siguiente:

Ilustración 11. Registro Electrónico General del Ayuntamiento de Miramar.

Ajuntament de Miramar

Inicio Registro Expedientes Libros Firmas Terceros

Inicio / Registro Electrónico General

Registro Electrónico General

REGISTRAR ENTRADA REGISTRAR SALIDA MÁS ACCIONES

TRÁMITES	BANDEJA SIR	ENTRADAS	SALIDAS				
NUMERO	FECHA	INTERESADOS	RESUMEN	EXPEDIENTE	ASIGNADO A	ESTADO	ACCIONES
2019-E-RE-225	11/04/2019 17:51	JOAN VIDAL SANCHIS	Instancia General (SIA 1013502)	-	-	Finalizado	Vista Rápida

Fuente: Ayuntamiento de Miramar, <https://gestiona.espublico.com/login>

A continuación el funcionario responsable del área de servicios sociales va a proceder a la apertura del expediente administrativo electrónico, incorporando el registro de entrada correspondiente, en nuestro caso que se trata del número 255, donde se van a recopilar toda la documentación requerida para poder llevar a cabo la tramitación del procedimiento y su posterior finalización, además de las resoluciones y notificaciones del ayuntamiento hacia nosotros.

Ilustración 12. Expediente administrativo electrónico del Ayuntamiento de Miramar

Expediente 2245 [REDACTED]

NOMBRE	MODIFICADOS	SUSCRIPTOR	ESTADO	ACCIONES
[REDACTED] beca_Joan Vidal Sanchis	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED] Más Opciones
[REDACTED] Rebut	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED] Más Opciones
[REDACTED] S102 Notificación subsanaciones documentación	[REDACTED]	[REDACTED]	Tramitado	[REDACTED] Más Opciones
[REDACTED] S102 Notificación subsanaciones documentación EXP 2245	[REDACTED]	[REDACTED]	Tramitado	[REDACTED] Más Opciones
[REDACTED] S102 Notificación subsanaciones documentación	[REDACTED]	[REDACTED]	Tramitado	[REDACTED] Más Opciones

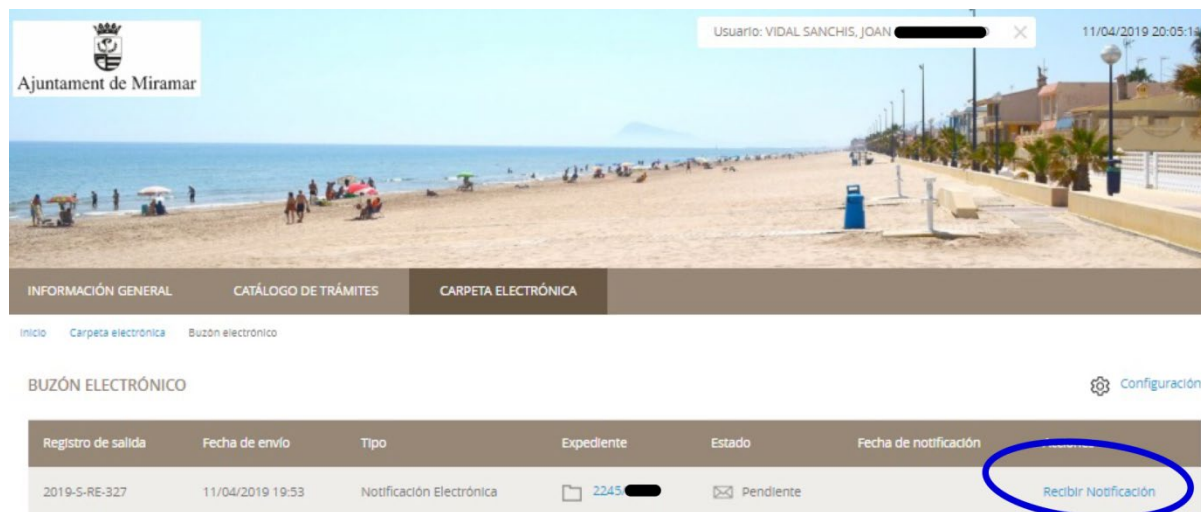
Fuente: Ayuntamiento de Miramar

En el expediente administrativo electrónico de nuestro procedimiento se puede observar como incluye nuestra petición de entrada y todos los documentos encaminados a la resolución. En este supuesto, la administración nos practica una notificación electrónica en el que nos solicita la subsanación de la documentación requerida. Esta notificación se lleva a cabo a través de un registro de salida y que aparecerá como notificación en la sede electrónica.

Hay que tener en cuenta que, para que la notificación se entienda como practicada se debe acceder a la notificación electrónica en un plazo de 10 días naturales, tal y como dice el artículo 43 de la LPAC. En el caso de que no se acceda, no se entenderá practicada la notificación correspondiente.

Posteriormente, se nos enviará un correo electrónico con el aviso de la notificación practicada por parte del ayuntamiento sobre el procedimiento de la solicitud de la beca para estudiar. A continuación, nos dirigiremos a la Sede Electrónica de Miramar y dentro de la pestaña CARPETA ELECTRÓNICA encontramos una pestaña llamada BUZÓN ELECTRÓNICO que tal como su explicación indica sirve para recibir las comunicaciones y notificaciones administrativas que se hacen desde el propio ayuntamiento. Como podemos observar, a la hora de registrar una salida se genera un número de registro de salida que en nuestro caso es el 327 (2019-E-RE-327) que va asociado al expediente que incluye la documentación y a nosotros como interesados en el procedimiento.

Ilustración 13. Notificación del Ayuntamiento a través de la sede electrónica



Fuente: Ayuntamiento de Miramar

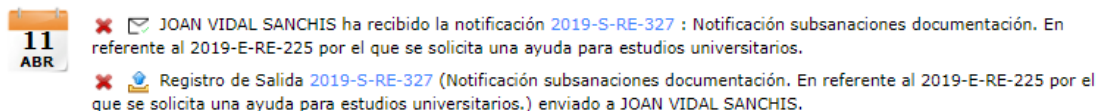
En el momento que se abre la notificación en la sede electrónica se genera un aviso en el programa informático en el cual nos indica el día que se accedió a la notificación a efectos de contar el plazo de subsanación que según el artículo 68 de la LPAC “se tendrá un plazo de 10 días para subsanar las deficiencias observadas desde la fecha de la notificación”

Ilustración 14. Aviso de apertura de notificación por parte del tercero

Accesos directos



Avisos y Alertas



Fuente: Ayuntamiento de Miramar

En nuestro caso por diferentes motivos hacemos caso omiso a la notificación practicada por el ayuntamiento y no subsanamos la documentación requerida. Por lo que en el plazo de 3 meses se produce la caducidad del procedimiento según el artículo 95 de la LPAC, la administración competente que en este caso es el Ayuntamiento de Miramar, nos notificará ya que si no se notifica al interesado de la caducidad del procedimiento no se dará por finalizado el acto administrativo, con la resolución que dicta la denegación de la ayuda al estudio y con el consiguiente cierre del expediente administrativo se da por finalizado el procedimiento.

CAPÍTULO 5. RESULTADOS.

5.1 LA PERCEPCIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA DESDE LA MIRADA DEL PERSONAL TÉCNICO Y LA REPRESENTACIÓN POLÍTICA.

En las siguientes líneas, se va a proceder a especificar de una forma más detallada las respuestas dadas por los funcionarios públicos del Ayuntamiento de Miramar, siguiendo los bloques específicos enumerados en el capítulo de metodología. Estas respuestas, nos llevarán a resolver los objetivos del trabajo.

Nivel técnico de la implantación de la AE

En este apartado, se pretende conocer cómo se ha impulsado la AE y que tipo de apoyos han tenido tanto el Ayuntamiento como los ciudadanos para llevar a cabo este cambio.

No se han tenido ayudas de ningún tipo

Así es como han respondido todas las personas entrevistadas en este bloque de preguntas. No sólo no ha habido ayudas a nivel institucional, sino tampoco, de cara al ciudadano se ha llevado a cabo ningún tipo de apoyo para mejorar y favorecer este tipo de implantación. En este sentido, el Ayuntamiento ha contado con la ayuda de la Mancomunidad de Municipios de la Safor, que contrató una empresa para facilitar la gestión de la implementación en todos los municipios de la comarca y concretamente, en el municipio de Miramar.

“No ha habido ninguna ayuda para llevar a cabo esta implantación” (E1)

“No, cuando decidimos implementar un gestor de expedientes electrónicos, lo que hicimos fue, todos los municipios de la comarca, a través de la Mancomunidad de Municipios de la Safor contratamos una empresa que es la que tenemos ahora y trabajamos actualmente. La Diputación, mucho tiempo después, más concretamente hace un año o dos aproximadamente contrató un programa en una empresa particular y está sirviendo ese programa de forma gratuita a los ayuntamientos.... pero, se están dando cuenta de que no funciona y están quitando la aplicación... no sé si se ha llegado a resolver el contrato... la mayoría de municipios, o al menos de esta comarca son los que yo conozco, se están pasando al mismo que tenemos nosotros” (E2)

Cuando hablamos de ayudas, hay que tener en cuenta que, no sólo hablamos de subvenciones económicas por parte de la Diputación de Valencia o de la AGE, sino también de las facilidades que se han tenido para ofertar plazas de personal especializado en la materia.

“En cuanto al personal, el personal que hay aquí es el que es y no podemos contratar más porque la Ley de Presupuestos no nos lo permite, y los que estamos, hacemos lo que podemos” (E2)

“Teniendo en cuenta que por parte del Ayuntamiento no se dedican servidores u otros periféricos, ni se ha creado ningún software dedicado a esta labor se puede decir que no ha habido inversión en personal especializado salvo el soporte que proporciona el gestor de expedientes. En cuanto a inversión en medios técnicos podría decirse que el Ayuntamiento prácticamente ya disponía de los equipamientos necesarios para iniciar la implantación de la sede electrónica al optar por la solución Espúblico.” (E4)

Resistencia al cambio hacia la tramitación electrónica.

En este punto de la entrevista, interesa conocer la percepción de este cambio en el funcionamiento de la Administración Pública y las posibles resistencias al cambio desde las diferentes miradas presentes en la Administración.

Resistencia al cambio a nivel institucional.

Llegados a este punto, el funcionariado entrevistado se muestra optimista con la nueva forma de gestionar los asuntos de la Administración. Un punto importante a tener en cuenta ya que, como hemos visto a lo largo del trabajo, un factor importante, es la predisposición dentro de la Administración a llevar a cabo este cambio de funcionamiento.

“Aquí no ha habido ningún problema” (E1)

“Afortunadamente, todo el personal de aquí está encantado y creo que todos estamos contentos con esta forma de tramitar los procedimientos administrativos” (E2)

“Aquí no ha habido una resistencia al cambio porque la responsable del Ayuntamiento como es la Secretaria que se trata de la jefa de administración del Ayuntamiento ha tenido siempre muy claro que queríamos ir hacia el procedimiento electrónico integral y de alguna forma nos ha arrastrado a todos a pensar de esa forma, pero por eso mismo, porque ha habido una persona como ella que lo ha tenido claro desde un primer momento, sinos tampoco. No ha habido ninguna resistencia al cambio porque todo el mundo sabía que la jefa del departamento quería implementar la administración electrónica y nosotros hemos ido siguiendo las indicaciones que nos iba dando la jefa. “(E3)

“A nivel interno el adaptarse a trabajar con menos papel y utilizar herramientas nuevas costó un poco pero progresivamente el personal se ha adaptado. El nivel de implantación continúa aumentando” (E4)

Resistencia al cambio a nivel ciudadano.

A diferencia de los empleados públicos municipales, en la ciudadanía esta transición electrónica sí que ha causado un poco de recelo. Muchos de ellos, no saben de la existencia de la AE o no saben ni siquiera como utilizar este método para relacionarse con el Ayuntamiento, esto se muestra claramente en las respuestas de los roles entrevistados.

“Los ciudadanos en general, son reacios a la AE”. (E1)

“Yo pienso que los ciudadanos tienen dificultad y además la administración electrónica les supone una barrera. De ahí que existan muy pocas personas físicas que se relacionan de forma electrónica con nosotros.

Las personas que siguen presentando la documentación en papel no saben que existe la Administración Electrónica, y los que lo hacen de forma telemática, si qué principio hubo algún problema con las instancias que no las encontraban, no encontraban el modelo de solicitud... pero una vez se acostumbran a utilizar un programa o un perfil de la Administración, cómo más o menos todas utilizan el mismo esquema, ya no les surge ningún problema. (E2)

“[...] Veo como muchas personas particulares que van solicitando trámites de forma electrónica por su propia comodidad como por ejemplo los certificados de empadronamiento, certificados de deudas... es decir mucha gente particular empieza a emplear la Sede Electrónica con normalidad [...] no lo estoy haciendo bien, claro la gente está contentísima porque les digo: “Bueno rellena lo que tu sepas y luego yo lo termino de rellenar” pero claro, realmente no lo estamos haciendo bien, porque si tu dijeras “ah no siéntate ahí en el ordenador y te lo haces tú” claro que se quejarían lo que pasa es que lo hemos hecho como te he dicho antes, hemos hecho una especie de medida intermedia haciéndolo directamente en nuestro ordenador, pero por ejemplo fui al Ayuntamiento de Valencia hace más o menos 1 mes a realizar un trámite y me dijeron que si no lo hacía a través de la Sede Electrónica no lo podía presentar y me tuve que ir a casa y hacerlo por ahí, y yo me sorprendí porque, les dije que yo también hacia el mismo trabajo que ellas pero un Ayuntamiento pequeño, escanéame lo que tengo, súbelo a la Sede... y la chica me dijo que no lo podía hacer ella y me tuve que volver a casa para hacerlo”. (E3)

“En general no hay quejas sobre la Administración Electrónica. Los usuarios que la utilizan (ciudadanos/empresas) están encantados de poder utilizar esta vía. Pocos son los que se quejan por haber recibido una notificación electrónica o por tener que realizar un registro telemático pero el motivo siempre es el mismo. Que no pueden acceder a la Administración Electrónica debido a que no disponen en la mayoría de los casos de un certificado digital válido. [...] No se han realizado acciones formativas dirigidas a la ciudadanía. Tan solo se les informa de la posibilidad de utilizar las nuevas vías de comunicación. Sería recomendable la realización de cursos específicos para aquellos interesados”. (E4)

Percepción intrínseca de la AE

En este punto de las entrevistas, se pregunta a los funcionarios del Ayuntamiento de Miramar sobre su percepción personal de las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades que encuentran en la AE tras su propio uso, en sus respectivos trabajos habituales. La importancia de entrevistar a los diferentes actores que intervienen en el proceso es que cada posición permite observar unos puntos débiles o fuertes que no se aprecian por el resto de roles.

Debilidades de la AE.

A la hora de hablar de las debilidades en la forma de trabajar con la AE, es importante destacar la similitud en algunas respuestas de la Secretaria y el Registro de entrada que ven la misma debilidad a la AE y no es por el propio formato en sí, sino por carencia de medios personales para poder afrontar mejor este tipo de transición.

“El tipo de transición que, como en este caso, no se ha contado con ninguna ayuda para poder afrontarla” (E1)

“Somos muy pocas personas, es lo único.” (E2)

“[...] Si no hay más personal para hacer los procesos como establece la Ley no hay manera de poder hacer la tramitación electrónica como toca [...] transmites una sensación a la gente como si la estuvieses despachando porque claro no tengo tiempo material para atender a la gente como toca porque no puedo... no puedo. Porque aparte del Registro de Entrada también llevo el Padrón de Habitantes, el juzgado de paz... y la atención al público lleva su tiempo. Ahora por ejemplo es periodo de matrícula y todos los niños de 3 años necesitan el certificado de empadronamiento... claro y no les puedo decir: Ven mañana. Además, la gente que se renueva el DNI... son muchas cosas. Si fuese de forma electrónica, la gente puede solicitarlo de forma electrónica, de hecho, hay personas que lo solicitan por internet, pero claro, para eso necesitas el certificado electrónico y no toda la gente lo tiene y por eso es muy complicado...” (E3)

“[...] Todavía resulta imprescindible la participación humana en la resolución de expedientes.” (E4)

Amenazas de la AE

En este apartado, vamos a estar analizando las amenazas que tiene la AE, según los roles entrevistados. Llegados a este punto observamos que, según algunos funcionarios, una clara amenaza es la falta de seguridad, mientras que, para otros, la falta de medios técnicos y humanos, hace que la AE no se esté llevando a cabo correctamente.

“Alguna cuestión sobre la falta de seguridad”. (E1)

“La falta de seguridad, pero yo como no soy técnica no lo llevo a observar”. (E2)

“[...] por falta de medios, por falta de personal... terminamos haciendo que un procedimiento administrativo genérico sea electrónico, pero no es eso lo que dice la Ley, no estamos trabajando en soporte electrónico, sino que lo hacemos en papel como antes, pero terminamos subiéndolo a un ordenador”. (E3)

“Prolongación en el tiempo normal de gestión de un expediente por falta o mala información en la solicitud.

Gestión ineficiente por una incorrecta asignación de responsabilidades en la gestión de expedientes o por falta de formación del personal.

Tramitaciones costosas si algún participante en el expediente no cumple con los mínimos necesarios de acceso a la información.

Duplicidad de tareas al mantener el expediente en papel”. (E4)

Fortalezas de la AE

A continuación, se detallan los aspectos positivos de carácter interno que aprecian los entrevistados. Todos ven la AE como una herramienta muy importante e imprescindible en sus labores habituales. Desde la tramitación más eficiente de los expedientes, archivo de documentación mucho más ordenado y fácil de buscar y la agilidad son los factores que han contestado los funcionarios del Ayuntamiento de Miramar.

“Para mí son muchas, tramitamos los expedientes más rápido. El problema es que tropezamos con el destinatario porque la mayoría son personas físicas y tienes que acabar recurriendo al papel. Ahora los expedientes son híbridos, tienen una parte en papel y la otra electrónica porque las personas no se acostumbran a no ver ningún papel” (E2)

“Una ventaja súper importante para mí es el tema de tener todas las cosas guardadas, archivadas y... muy ordenadas, es muy ventajoso para una persona como nosotros que trabajamos con tanto volumen de papel, el tema de que el papel se haya reducido muchísimo, la verdad es que nos alivia. Si ves mi mesa, aunque atienda a muchas personas. pero al fin y al cabo no tengo demasiado papel... la cual cosa, ahí sí que se conoce porque una vez lo subes a la Sede, ese papel lo subes a una caja donde se guardan los registros de entrada y ya no hay ningún problema... pero claro, eso sí que es una ventaja.” (E3)

“La principal ventaja es la agilidad en la consulta, tramitación y notificación de registros y expedientes” (E4).

Oportunidades de la AE.

Todos los funcionarios que participan en la entrevista ven en la AE una oportunidad de ser más eficientes, independientemente del tipo de cargo o actividad que lleven a cabo. Como hemos visto a lo largo del trabajo, la AE busca que las AAPP sean más eficientes en sus gestiones administrativas para que en un plazo de tiempo inferior, comparado en la forma habitual de trabajar,

se pueden llevar a cabo un mayor número de gestiones, por lo que, en este aspecto, el Ayuntamiento de Miramar está consiguiendo lo que se espera de una AE.

“La gestión de expedientes, la comunicación del particular o empresa desde el Ayuntamiento es una buena forma de incrementar la agilidad en la gestión que, al fin y al cabo, es el objetivo último”. (E1)

“A mí muchas, porque a mí me agiliza el trabajo. Yo ya no tengo que estar buscando papeles de un sitio u otro, sino que, me agiliza el trabajo... bastante, pero, todo tiene sus defectos y esta forma de trabajar es positiva porque agiliza el trabajo, pero a día de hoy aún no está del todo bien que estará dentro de unos 4 o 5 años, aún le falta.” (E2)

“Para mí, conocer un mundo totalmente desconocido y tiene mucho mérito porque yo pienso que la administración electrónica aquí funciona e insisto gracias a la jefa de administración del ayuntamiento, pero yo tengo claro una cosa, en la mayoría de las administraciones y más en las administraciones municipales donde los funcionarios tenemos muchísima edad es decir, somos personas mayores, y que debido a la crisis las plantillas de empleados no se han renovado durante mucho tiempo por lo que la mayoría de personas que estamos aquí tenemos 60 años y somos absolutos analfabetos digitales por lo que hemos hecho un esfuerzo enorme..., lo que sí que es verdad es que hemos salido de nuestra zona de confort y hemos aprendido cosas que si no hubiese sido así no nos lo hubiésemos enseñado. Me alegro cuando voy hacer una cosa mía personal y me manejo perfectamente en la Sede Electrónica de la Generalidad Valenciana, del Ministerio del Interior... cualquier sitio, pero claro ha supuesto un esfuerzo por eso... nosotros no somos personas de formación digital. Es complicado, pero ha sido un reto... nos hemos divertido”. (E3)

“Eficacia en la gestión de expedientes. El acceso compartido a la información proporciona agilidad en la búsqueda y en la tramitación. La finalización de procedimientos de manera digital cuando el receptor también participa agiliza la comunicación Ayuntamiento-Ciudadano”. (E4)

La AE desde el punto de vista económico.

En este punto, vemos cómo ha afectado la AE en la reducción o incremento de gasto público. El ahorro del gasto público es un factor determinante a tener en cuenta por los Ayuntamientos y, por esta razón, se ha preguntado a los funcionarios públicos sobre su relación con la AE.

Supone un ahorro, pero... más en tiempo que en dinero

Cuando hablamos de AE las personas entrevistadas afirman que esta nueva manera de gestionar supone un ahorro económico para las AAPP, debido a que se aligeran los tiempos y se realizan más gestiones en menos tiempo.

“Si bueno... al final terminas por utilizar menos papel”. (E1)

“No... bueno en el servicio postal de correos. Implica un ahorro con las cartas que se tienen que enviar a otra Administración, pero en las notificaciones a las personas físicas no”. (E2)

“Yo pienso que sólo en papel... seguro. Porque por ejemplo cuando venían las personas antes querían un justificante, que le hicieras la fotocopia... y ahora puedes enviar cualquier cosa por correo electrónico como los certificados de empadronamiento que los envío por aquí y las personas se lo pueden imprimir en sus casas... yo pienso que sí, en principio de papel... bastante. Porque compras menos papel, consumes menos tinta... sí que hay un ahorro económico seguro” (E3)

“Aunque la opción escogida tiene un mantenimiento anual por el soporte ofrecido. La mejora en el rendimiento de la gestión documental se puede cuantificar en ahorro de tiempo y por tanto se está ganando en productividad” (E4)

El Ayuntamiento de Miramar tras la implantación electrónica

Una vez implementada la AE en el Ayuntamiento de Miramar se abren numerosas oportunidades que hasta la puesta en marcha de la AE eran inexistentes. La calidad en los expedientes administrativos, la interoperabilidad no sólo entre otras AAPP sino también, con los propios empleados/as del Ayuntamiento son algunas de las respuestas que hemos obtenido de las personas entrevistadas. Además, en este apartado vamos a plasmar los puntos débiles de esta implantación

Se consigue tramitar mejor un mayor número de expedientes.

La verdad es que la implantación de la AE ha llevado consigo un aumento en la eficiencia a la hora de tramitar los expedientes administrativos en el Ayuntamiento de Miramar, buena prueba de ello son las respuestas del personal en el que todos llegan a la misma conclusión de eficiencia administrativa. Destacan que la eficiencia administrativa está ligada a una serie de herramientas que ofrece la AE.

“Gracias a la AE, los expedientes son mejores en comparación a la forma de trabajar en papel”. (E1)

“Que nos podemos comunicar de forma electrónica y sobretodo compartir expedientes varios departamentos del ayuntamiento, puedo estar trabajando conjuntamente con el técnico municipal que está en su casa o incluso en un trabajador que no está en la oficina, antes era preciso estar en el ayuntamiento para poder trabajar de forma conjunta”. (E2)

“Yo pienso que en el Ayuntamiento lo más importante es lo que he dicho antes, ha habido un descenso en la utilización del papel, y ya no sólo como papel de consumo, sino que ha bajado muchísimo el papel en la documentación que nos

aportan los interesados, ya todas las cosas las vemos en el ordenador y lo mejor de todo es que, todo el mundo, si tienes acceso claro, puedes ver el estado de los expedientes, el trabajo que ha hecho un compañero tuyo, el acceso a la información es muy rápido”. (E3)

“Acceso 24 h los 365 días del año. La disponibilidad 24h para que el ciudadano pueda comunicarse con la administración, realizar sus registros o recibir sus notificaciones.

Eliminación de barreras geográficas. La ubicación geográfica ya no es un factor limitante para acceder/comunicarse con una administración.

Incremento de las vías de comunicación. Aunque es necesario un dispositivo con conexión a internet la comunicación con el Ayuntamiento puede realizarse desde un pc, tablet o smartphone.

Registro de acciones realizadas tanto para el ciudadano como para el Ayuntamiento.

Incluso favorece la protección del medioambiente al utilizar menos papel y evitar desplazamientos innecesarios”. (E4)

Hay demasiada información de la gente que, si se utiliza sin control, puede llegar a ser un problema.

Aunque no todas las personas entrevistadas coinciden en este hecho algunos opinan que los principales problemas a los que se enfrenta la AE es en la seguridad de los datos personales.

“No veo ningún aspecto negativo en la AE”. (E1)

“¿Negativos? Yo no veo ninguno” (E2)

“[...]hay demasiada información de la gente, todo lo que ha solicitado, todo lo que ha hecho una persona..., lo mismo si se utiliza bien puede estar muy bien y si se utiliza con mala intención es fatal”. (E3)

“No destacaría nada negativo por haber implantado la Administración Electrónica. Solo los problemas que surgen con la implantación al tener que adaptarse a su uso como, las necesidades formativas de los empleados y ciudadanos...y, el mantenimiento y la protección del sistema. (E4)

Percepción del futuro de la AE

Por último, en este apartado, se presentan las expectativas de las personas entrevistadas acerca del futuro de la tramitación electrónica tanto a nivel institucional como a nivel ciudadano. Además, en este bloque se pretende identificar que elementos se necesita para poder llegar a una Administración totalmente electrónica.

Se necesita más personal para poder llegar a una integración más completa en el Ayuntamiento de Miramar

Algunos funcionarios del Ayuntamiento perciben la necesidad de contratación de personal como un punto fundamental para poder implementar mejor la AE en Miramar. Señalan la falta de medios y también la falta de formación sobre la materia como elementos que pueden dificultar la implementación y destacan la necesidad de potenciar su uso no sólo a nivel institucional sino también a nivel ciudadano (pedagogía con la ciudadanía). Ya que sin estos aspectos la implementación de la AE en el Ayuntamiento de Miramar no pueda dar un paso adelante.

“Hacen falta más medios y una mayor formación del personal para llevar a cabo esta conversión hacia lo electrónico” (E1)

“[...] necesitaríamos... la Ley 39/2015 ya no habla de registros sino, que habla de oficinas de atención al ciudadano, ¿Para qué? ¿Qué quiere decir eso? Que las oficinas de registro de los ayuntamientos se deben de cambiar y ... ayudas a las personas a relacionarse electrónicamente con la administración, pero eso supone, que cada registro debería de tener más de una persona en un municipio como el nuestro, por lo menos dos personas. Y aquí este supuesto no se da, por lo tanto, no nos podemos parar para ayudas a las personas todo lo que nos gustaría... o lo que necesiten, porque la única persona que hay en el registro, no sólo hace el registro de entrada, sino que, además tiene que hacer más cosas” (E2)

“Lo que te he dicho al principio, lo que sería idóneo es que en la entrada del Ayuntamiento hubiera 3 o 4 ordenadores y que la gente pudiera presentar... aunque nosotros tengamos que ayudar..., pero sí que fuese el procedimiento totalmente electrónico sin tener que recurrir al papel en ningún momento, porque al final lo que estamos haciendo no es un procedimiento electrónico como tal sino que, estamos convirtiendo el soporte papel en soporte electrónico y subirlo a la Sede Electrónica, pero lo ideal sería lo que he dicho al principio o incluso que alguna persona pudiese venir con un pen drive y subirlo a la Sede Electrónica pero claro, afectaría a la seguridad por si nos transmiten algún virus cuando introducimos el pen drive a nuestro ordenador... Evidentemente, lo que faltaría para una mejor implementación sería contar con más personal en el registro de entrada, porque si yo tuviese tiempo, podría atender uno a uno y explicar cómo se hace desde la Sede Electrónica para no tener que recurrir al formato papel, pero claro me cuesta decir a las personas que lo hagan a mano hasta donde puedan y después yo ya acabo de hacer el registro pero claro... de esto no trata el procedimiento electrónico. Si no hay más personal para hacer los procesos como establece la Ley no hay manera de poder hacer la tramitación electrónica como toca”. (E3)

“No se han realizado acciones formativas dirigidas a la ciudadanía. Tan solo se les informa de la posibilidad de utilizar las nuevas vías de comunicación. Sería recomendable la realización de cursos específicos para aquellos interesados”. (E4)

Se prevé un futuro optimista en la AE a nivel institucional pero piensan que se debe invertir más desde Diputación o del Estado

Los entrevistados ven muy optimista el futuro de la AE a nivel institucional, este hecho muestra la posición claramente a favor que tiene el Ayuntamiento de Miramar con la modernización de los procedimientos electrónicos.

“Le veo un buen futuro a la AE, pero, aún le falta tiempo para estar donde realmente tiene que estar”. (E1)

“Soy muy optimista y pienso que cada día mejora más. Se nota una gran diferencia en el número de expedientes que nosotros tramitábamos en el año 2015 en comparación con los que estamos tramitando a día de hoy. Al principio tramitaba los expedientes tanto en papel como electrónicamente porque no acababa de confiar en el programa, pero a día de hoy ya confío plenamente y no hago ese doble trabajo que hacía antes. También cuando empezamos con el programa informático no había un sistema de archivo al final del procedimiento, y claro, no podía ver donde acababa toda esa documentación, por lo que me vea casi obligada a imprimirla para poder archivarla al finalizar el procedimiento.

“A día de hoy el programa ha mejorada en ese aspecto y ya existe un sistema de archivo dentro del mismo programa donde va clasificando toda esa información y la va guardando al sitio que toca”. (E2)

“Yo insisto en lo mismo, si no se invierte dinero no hay ninguna reforma posible, hace falta dinero para medios y para personal cualificado que atienda a las personas como toca, porque claro en principio la gente que viene aquí y que no tiene ordenador, nos tendríamos que sentar con ellos delante de mí y yo ponerme a rellenar la solicitud electrónicamente, subir la solicitud a la Sede Electrónica... y al final como mucho darle un recibo de entrada, pero claro si no hay dinero ni para material, me refiero informático, ni para más personal para atender a las personas como toca ... el registro de entrada electrónico no se pondrá en marcha como toca porque aquí estoy yo sola mientras que, hay Ayuntamientos más grandes donde hay muchas más personas como puede ser en el Ayuntamiento de Alzira, aunque ya sé que no es comparable, pero hay 17 personas en el registro de entrada. La gente cuando llega allí tiene a una persona delante que se sienta delante de ti y hasta que se llega al final del registro está contigo... otro tema importante es el de tener un dispositivo de firma como el que tienen los bancos para que la persona cuando acabe de hacer el registro firme ella misma la instancia. Porque claro, todo lo firmo yo, aunque no sea el interesado y eso es un problema”. (E3)

“A nivel institucional se está trabajando para convertir la administración en 100 % electrónica. Actualmente los esfuerzos van dirigidos a interconectar las diferentes administraciones y a la estandarización de la información para conseguir la interconexión entre las mismas”. (E4)

Nos dirigimos a un futuro donde la gente joven utiliza los medios telemáticos para relacionarse con las AAPP.

En cuanto a los ciudadanos, todos llegan a la misma conclusión, con el transcurso del tiempo, habrá cada vez más gente que utilice el medio electrónico para relacionarse con las AAPP y una buena muestra de ello y tal como dicen los funcionarios cada año aumento el número de registros electrónicos. Aunque, también, son conscientes que es necesario simplificar los procesos telemáticos para su mayor uso de un ciudadano/a con nivel medio-bajo.

“Con el tiempo habrá más gente que utilice esta herramienta para hacer sus gestiones administrativas” (E1)

“Yo pienso que, en las personas jurídicas no tienen más remedio que utilizar la Administración Electrónica para poder relacionarse con nosotros y las personas físicas, los más jóvenes cada vez se dan más cuenta de los beneficios que tiene porque, desde su casa se pueden poner en contacto con el Ayuntamiento y podemos recibir la documentación, y eso ya lo veo porque cada vez hay más gente haciéndolo, y los registros electrónicos cada vez van aumentando más con el paso de los años. El año pasado tuvimos sobre 2.000 registros de entrada y de los cuales 300 ya eran electrónicos” (E2)

“En la gente joven sí que tiene futuro porque por ejemplo todo el mundo sabe hacerse la matrícula de la universidad o se matricula en el instituto electrónicamente, solicitan becas electrónicamente... y todo el mundo la solicita, prácticamente desde primaria... por lo que en 8 o 10 años todo el mundo se manejará perfectamente. Por ejemplo, los padres de la escoleta que tienen entre 25 y 30 años, todo el mundo sabe hacer la inscripción de forma telemática, no hace falta que yo vaya detrás de ellos enseñándoles, pero claro tienen que pasar primero unos 10 años” (E3)

“A nivel ciudadano van a existir dos grupos. Un gran grupo que será digital, formado por aquellos que son capaces de utilizar las nuevas tecnologías y que además lo prefieren y otro más reducido que por diferentes motivos no van a utilizar los nuevos sistemas” (E4)

5.2 MATRIZ DAFO

Tras el análisis de las entrevistas se han obtenido los distintos resultados que se presentan agrupados en la siguiente tabla. Concretamente, es una matriz DAFO en la que se presentan las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades percibidas por las personas entrevistadas del Ayuntamiento de Miramar sobre la implantación de la AE.

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

- **DEBILIDADES:** Característica negativa de carácter interno.
- **FORTALEZAS:** Característica positiva de carácter interno.
- **OPORTUNIDADES:** Características positivas de carácter externo.
- **AMENAZAS:** Características negativas de carácter externo.

Tabla 2. MATRIZ DAFO.

DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> - Falta de estandarización de la información - Necesidad de formar al personal - Coste de mantenimiento de los programas y equipos informáticos - Falta de personal en el ayuntamiento, sobre todo en el Registro de entrada - Falta de software dedicado a la tramitación electrónica. - Personal con exceso de tareas - Falta de procedimientos automatizados. - Duplicidad de tareas al mantener el expediente en papel. - Tramitaciones costosas por incumpliendo de mínimos necesarios en el acceso a la información, por parte de los participantes en el expediente. - Gestión ineficiente por una incorrecta asignación de responsabilidades en la gestión de expedientes o por falta de formación del personal. 	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de acciones formativas dirigidas a la ciudadanía - Escasez de ayudas para afrontar este cambio - La mayoría de ciudadanos recurren al método tradicional en sus solicitudes con el Ayuntamiento - Falta de conocimiento por parte de los ciudadanos. - Escasez de ayudas destinadas a la AE. - Falta de seguridad - Falta de medios externos, dificulta la correcta utilización de herramientas electrónicas - La mayoría de personas físicas no disponen de DNIe.
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> - Mejora considerable del programa encargado de la gestión de expedientes - Incremento de las vías de comunicación - Transparencia en la gestión del Ayuntamiento - Descenso en la documentación aportada por los interesados en un procedimiento - Trabajar de forma conjunta sin necesidad de estar en las oficinas municipales - Facilidad en la distribución de tareas entre las áreas del Ayuntamiento. - Ahorro económico en papel y en consumibles informáticos. - Funcionario encargado de transformar la documentación a formato electrónico. - Actitud proactiva en favor de la implementación electrónica. - Tramitación de los expedientes de forma más rápida. - Mayor facilidad a la hora de archivar la documentación - Reducción considerable del tiempo de búsqueda de información. - Agilidad en la consulta, tramitación y notificación de registros y expedientes - Mayor implicación del funcionario en un entorno desconocido. 	<ul style="list-style-type: none"> - Protección del medio ambiente - Los jóvenes cada vez utilizan más la AE para comunicarse con el Ayuntamiento - Eliminación de barreras geográficas - Mayor disponibilidad horaria en las comunicaciones con el Ayuntamiento. - El acceso compartido de la información con los interesados - La interoperabilidad.

Fuente: Elaboración Propia

CAPÍTULO 6. PROPUESTAS DE MEJORA Y PRESUPUESTO

Una vez hemos identificado los aspectos negativos que impiden una mejora en la implantación electrónica en la Administración Pública de Miramar se van a elaborar una serie de propuestas para poder hacer frente a éstos, siguiendo así con el objeto de estudio.

6.1 PROPUESTAS DE MEJORA

6.1.1 AUMENTO DE PLANTILLA EN EL REGISTRO DE ENTRADA.

El Registro de entrada de un Ayuntamiento es un departamento muy importante ya que toda la información que entra en una Administración Pública debe de pasar primero por el Registro. Toda información bien registrada se convierte en información que a la larga va estar siempre localizable por todo el personal del Ayuntamiento de una forma fácil y rápida, sin necesidad de acudir a la persona que lo registró para poder buscar esa información.

Actualmente existe una única persona en el Registro de entrada del Ayuntamiento de Miramar, que se encarga de esta tarea. Y hay que tener en cuenta que, no sólo se encarga del Registro de entrada, sino que también hace de telefonista atendiendo todas las llamadas que entran al Ayuntamiento, la atención al público, el Registro Civil con sus nacimientos, defunciones y matrimonios, el juzgado de Paz, empadronamiento de habitantes con sus altas, bajas y modificaciones en el padrón, selección de personal de planes de ocupación social llamado "PACSAFOR", bandos del municipio, a través del cual, se informa a los vecinos de noticias de interés

Se trata de un departamento muy congestionado por la multitud de tarea que se desempeñan, por esta razón es importante contar con más personal que sea encargado del Registro de entrada. A través de este nuevo empleado, se contempla la posibilidad de poder explicar a las personas que acudan a las oficinas municipales del método de presentación de solicitudes a través de la sede electrónica del propio Ayuntamiento.

Se propone la ampliación de plantilla para el Registro de entrada, pues no solo con el aumento de plantilla se dividirá más la gran carga de trabajo, sino que también se podrá informar y enseñar a los vecinos de cómo llevar a cabo el Registro de entrada a través de la sede electrónica. Para llevar a cabo este aumento de plantilla se propone realizar una convocatoria para proveer una plaza de auxiliar administrativo por medio de un sistema de oposición libre en el Ayuntamiento de Miramar.

En cuanto a la escala sería de la Administración General, sub escala Auxiliar, grupo C y subgrupo C2.

Los aspirantes para poder realizar las pruebas selectivas deben tener los siguientes requisitos:

- La nacionalidad deberá ser la española o de cualquier estado miembro de la comunidad europea.
- Tener cumplidos más de dieciséis años y como extremo de edad máximo no sobrepasar la jubilación forzosa.
- Estar en posesión del título de la Enseñanza Secundaria Obligatoria (ESO), del título de Enseñanza General Básica (EGB) o cualquier otra formación de primer grado o equivalente.
- Disponer de las capacidades y aptitudes tanto físicas o psíquicas necesarias para llevar a cabo las funciones propias del cargo.
- No haber sido separado por medio de expediente disciplinario del servicio de alguna Administración, no estar inhabilitado absolutamente de cargos o empleos públicos.

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 Miramar. Además, de un anuncio en el Boletín Oficial del Estado para que los sujetos interesados en acceder al puesto, dispongan de toda la información necesaria.

Cabe comentar que las personas aspirantes deberán abonar la cantidad de 15 euros para poder ser participante en la oposición.

El procedimiento de selección se compone de tres ejercicios, obligatorios y eliminatorios cada uno de ellos, es decir, es obligatorio superar las pruebas en el orden estipulado pues en caso de no ser así no podrá presentarse a la siguiente prueba.

La primera prueba se compone de 50 preguntas tipo test, con cuatro posibles respuestas siendo únicamente una correcta. Teniendo en cuenta para el cálculo de la nota de esta prueba la siguiente fórmula:

$$[n^{\circ} \text{ correctas} - (n^{\circ} \text{ incorrectas}/4)]/50$$

La calificación total del ejercicio será de 0 a 10 y en caso de sacar menos de 5, el aspirante será eliminado perdiendo el derecho a participar en el ejercicio siguiente. Cabe añadir que la prueba tendrá una duración de 60 minutos.

La segunda prueba consta de dos ejercicios prácticos compuesto por dos cuestionarios tipo test que contienen 10 preguntas cada uno con el mismo sistema que el ejercicio anterior, cuatro posibles respuestas solo una será correcta. Y también mismo sistema de calificación y duración, siendo la fórmula en este caso:

$$[n^{\circ} \text{ correctas} - (n^{\circ} \text{ correctas}/4)]/20$$

Y la última de las pruebas consistirá en durante diez minutos, reproducir un documento con el procesador de textos donde se valorará que el texto copiado efectivamente sea como el original, la velocidad de copiado y que el sujeto haya realizado un texto aseado. La puntuación será 10 como máximo y se eliminará al aspirante que no supere el 5.

La calificación total será la media de las anteriores.

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

6.1.2 DISPONIBILIDAD DE ORDENADOR PARA LAS PERSONAS INTERESADAS.

Otras de las propuestas a tener en cuenta para favorecer la AE en el Ayuntamiento de Miramar es la disponibilidad de ordenadores para las personas interesadas en el Registro de entrada del Ayuntamiento. A través de estos, las personas interesadas en realizar un procedimiento administrativo pueden hacer directamente el registro de entrada sin necesidad de la intervención de un funcionario público.

Esta propuesta engloba la compra de dos ordenadores y dos impresoras para el escaneo de documentación, con conexión a internet y lector de DNIe en cada uno de los ordenadores. Estos ordenadores se limitarán exclusivamente a un uso meramente administrativo, en el que las personas interesadas únicamente podrán realizar solicitudes desde estos ordenadores y consultar el estado de sus propios expedientes. En definitiva, no se utilizarán para un uso o disfrute distinto al administrativo.

Esta medida está implementada en ayuntamientos más grandes y con la existencia de estos ordenadores se descongestiona el Registro de entrada habitual en papel. Al principio, puede llegar a ser costoso el pensar que una las personas de entre 45 a 60 años pueda hacer un registro de entrada electrónico, por eso bajo mi punto de vista, es importante hacer campañas de formación e información para todo tipo de personas en las que se explique de forma clara como utilizar la sede electrónica de Miramar.

6.1.3 CAMPAÑA DE FOMENTO PARA DAR A CONOCER LA SEDE ELECTRÓNICA.

Como hemos observado en las entrevistas, cada vez hay más gente que utiliza los medios electrónicos para comunicarse con el Ayuntamiento, pero donde existe un incremento considerable es en las personas jurídicas que están obligadas por Ley a utilizar el formato electrónico en sus comunicaciones con las AAPP. Por lo que, sería interesante, llevar a cabo una campaña para fomentar el uso de la sede electrónica entre las personas físicas.

Existe un sector de la población que desconoce la existencia de la sede electrónica o directamente no saben cómo se utiliza y, por lo tanto, no pueden hacer uso de esta herramienta.

El objetivo de esta campaña es promover el uso de la sede electrónica a través de la familiarización de este portal y experimentar un incremento en las actuaciones electrónicas por parte de los habitantes del municipio. Esta campaña se va a llevar a cabo de forma gratuita para todas las personas residentes en Miramar.

En cuanto a la campaña, se van a explicar los beneficios de la sede electrónica con casos prácticos, de forma muy sencilla para personas de todo tipo de edad, con el fin de reducir las limitaciones en cuanto a la edad para su utilización.

A la hora de dar publicidad a esta campaña, los medios de difusión serían:

- Internet
- Prensa Local (Boletín Informativo Local BIM)
- Bando
- Carteles en los edificios públicos como puede ser la Biblioteca, el polideportivo, el Centro Social, el Ayuntamiento

Tras la publicación en los medios mencionados anteriormente, con el horario y el lugar que se va a impartir la campaña se procederá a la apertura de la inscripción al curso para poder saber cuántas personas van a participar en él, el plazo de inscripción será el que determine el propio Ayuntamiento de Miramar.

El curso se realizará en dos días:

- Día 1. Se facilitarán los datos personales a un/a funcionario/a encargado/a de tramitar la solicitud de un certificado digital, y mientras el funcionario habilitado está dando de alta todas las solicitudes de las personas asistentes a la campaña, se explicarán diferentes aspectos básicos de la sede electrónica de Miramar a través de videos explicativos y con el ejercicio de casos prácticos. Al final del día, cada asistente tendrá su propio certificado electrónico en un pen que se facilitará a todos los asistentes a campaña
- Día 2. Cada una de las personas asistentes, junto con la ayuda del personal de la campaña, llevará a cabo un trámite real haciendo uso de su certificado electrónico, para que pueda ver, cómo realizar cualquier trámite desde la sede electrónica de Miramar.

6.2 PRESUPUESTO DE LAS PROPUESTAS

En primer lugar, según la Ley 6/2018, de 3 de julio, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2018, concretamente en el artículo 18, el sueldo anual que le corresponde cobrar un funcionario de clase C2 es de 7.445,76€. A esta cifra se le incrementarían los diferentes complementos de una persona empleada pública, más las pagas extraordinarias y la Seguridad Social, por lo que aproximadamente resultaría al Ayuntamiento un total de 21.548.22€.

En la partida de acreedores del Ayuntamiento se deberá incluir los siguientes gastos:

- El importe relativo a la cuantía que se debe de pagar a las personas que imparten el curso de sede electrónica, cuya cantidad asciende a 120€ los dos días
- Los tribunales de la celebración de la oposición tienen un coste, según el Decreto 36/2011, de 5 de mayo, sobre indemnizaciones y compensaciones por razón del servicio, por asistencia cada miembro debe percibir 52 euros, puesto que el tribunal va a ser del municipio

no tenemos en cuenta los costes de desplazamiento ni aparcamiento. En este caso el tribunal tiene cuatro miembros, por tanto, su coste asciende a 208 euros.

Por último, en la cuenta de Gastos Varios, se incluiría la tasa de publicación de la convocatoria en el Boletín Oficial de la Provincia, alcanzando la cifra de 1.792.84€ haciendo una estimación aproximada de 44.821 caracteres a 0,04 por carácter. Luego, los gastos fungibles que supone la celebración de la oposición como los folios empleados junto con los bolígrafos cuyo coste estimado sería de 157€.

En la compra de los dos ordenadores para el registro de entrada, el Ayuntamiento debería de desembolsar 339.99€ por ordenador, es decir, un total de 679.98€, al ser un ordenador de los llamados "todo en uno" no es necesario la compra de un monitor y una torre. Las impresoras costarían alrededor de 89€ la unidad por lo que, para adquirir dos unidades, el Ayuntamiento incurriría en unos gastos de 178€. A todo esto, hay que sumarle la compra de dos lectores de DNle, alcanzando la cifra de 20.39€. Los teclados y los ratones no sería necesario comprarlos puesto que en el Ayuntamiento existen unidades sobrantes.

Además, sería necesario comprar una mesa de escritorio para poder depositar los ordenadores junto con unas sillas donde la gente que vaya a realizar los trámites administrativos en los ordenadores del Ayuntamiento pudiese sentarse con total libertad. La mesa de escritorio costaría alrededor de 350€ mientras que, las sillas 100€ las dos.

Una vez comentados los gastos, el único ingreso que obtendríamos de las propuestas mencionadas serían, las tasas que los aspirantes pagarían al Ayuntamiento, tomando como valor aproximado 15 personas que se presentan a la oposición a 15€ por cada aspirante sumaría un total de 225€ de ingresos. Estos ingresos, se incluirían en la partida de Tasas del Ayuntamiento.

Tabla 3. Presupuesto de las mejoras.

INGRESOS	225 €	GASTOS	25.154,43 €
TASAS	225 €	SUELDOS Y SALARIOS	21.548.22€
		ACREEDORES	328 €
		Personal del curso	120 €
		Tribunal oposición	208 €
		GASTOS VARIOS	3.278,21 €
		Publicación BOP	1.792,84 €
		Gastos fungibles oposición	157 €
		Ordenadores	679,98 €
		Impresoras	178 €
		Lectores DNle	20,39 €
		Escritorio	350 €
		Sillas	100 €

Fuente: Elaboración Propia.

CAPÍTULO 7. CONCLUSIONES

7.1 CONCLUSIONES DEL ESTUDIO

En este último capítulo, se van a exponer las conclusiones a las que se ha llegado tras la realización de este Trabajo Final de Grado, tomando siempre de referencia nuestro objeto de estudio, tanto en la revisión de los antecedentes teóricos, como de los trabajos empíricos relacionados con este trabajo y además, del método cualitativo empleado. Asimismo, se extraerán las conclusiones basadas en los resultados obtenidos a través de las entrevistas al personal funcionario del Ayuntamiento de Miramar.

Este TFG nace de la idea de conocer y analizar la percepción de las personas empleadas y representantes políticos del Ayuntamiento de Miramar acerca de la implementación de la AE en el municipio de Miramar. Una vez se ha obtenido información de éstos, el objeto de estudio está en la propuesta de mejoras que ayuden a una mejor implementación de la AE en el Ayuntamiento mencionado, intentando reducir o eliminar los aspectos negativos que impiden una mejor implementación y potenciar los aspectos positivos para lograr una tramitación totalmente electrónica.

Para la realización del estudio exploratorio se ha utilizado una metodología cualitativa basándose en la utilización de la entrevista semiestructurada a la representación política y las personas que trabajan en el Ayuntamiento de Miramar. Posteriormente, se he llevado a cabo la elaboración de una matriz DAFO en el que se plasman los resultados obtenidos en las entrevistas.

En las distintas entrevistas se han podido observar las diferentes características negativas de carácter interno que impiden una mejora en la implantación electrónica del Ayuntamiento de Miramar. Entre las personas entrevistadas ha habido un consenso acerca de la cuestión referente a la falta de personal, sobre todo en el Registro de entrada. Según los datos obtenidos, ésta cuestión junto con la necesidad de formar al personal administrativo en ésta materia y el exceso de tareas que soportan el personal del consistorio, conforman el principal problema de la AE en Miramar. Otros puntos negativos a tener en cuenta es la falta de estandarización en los formatos electrónicos utilizados y la inexistencia de un software dedicado a la tramitación electrónica que incremente la funcionalidad de las distintas herramientas de la AE, vistas en capítulos anteriores.

Por otra parte, un punto a tener en cuenta por las personas que trabajan en el consistorio es el coste del mantenimiento de los programas e equipos informáticos. Con la llegada de la tramitación electrónica se hace indispensable contar con un mantenimiento constante de los ordenadores y de los programas informáticos como la actualización de licencias de usuario y programas de protección de virus que garanticen la seguridad.

Actualmente, algunas personas entrevistadas trabajan en formatos híbridos, es decir, mantienen el expediente en papel y en formato electrónico. Éste hecho puede llevar a una duplicidad de procedimientos y en algunos casos, se puede llegar a tornar en una tramitación más forzosa de lo habitual, afectando directamente en la eficiencia administrativa. Además, otro factor que afecta directamente a la eficiencia administrativa es la incorrecta asignación de responsabilidades a la

hora de llevar a cabo un procedimiento administrativo, derivado de una falta de formación en el personal administrativo.

En las entrevistas, también se han podido apreciar los distintos problemas de la AE desde el punto de vista del entorno, es decir de los interesados que se comunican con el Ayuntamiento de Miramar. En este punto, las personas entrevistadas ven una barrera con la ciudadanía que impide seguir con el procedimiento totalmente electrónico puesto que la mayoría de personas físicas no disponen de DNIe e incluso no conocen la disponibilidad de este canal de comunicación con el Ayuntamiento. Esta falta de información se deriva de una escasez de ayudas destinadas al conocimiento de la AE, obligando a la ciudadanía a tener que recurrir al método tradicional, el papel, para llevar a cabo cualquier gestión con la Administración Pública, mientras que las y los ciudadanos que sí conocen estas herramientas, en numerosas ocasiones no las utilizan correctamente.

En lo referente a los puntos positivos, los entrevistados ven en la AE una herramienta indispensable en sus trabajos diarios. Son numerosas las ventajas percibidas por el personal municipal, entre las que destacan una mayor agilidad en la tramitación de los procedimientos administrativos, no sólo por su rapidez, sino también por la facilidad a la hora de consultar información dentro del programa informático.

La AE supone para los funcionarios la apertura de infinidad de vías de comunicación de forma electrónica, no sólo para los administrados, sino también para el propio personal del Ayuntamiento, con el consiguiente ahorro económico que esto supone. Gracias a estas nuevas vías de comunicación, el Ayuntamiento es cada vez más accesible para la ciudadanía.

Un punto a tener en cuenta en las entrevistas, es la actitud proactiva en favor del desarrollo de la AE en Miramar, en parte gracias a la persona que ostenta el puesto de Secretaría tal y como se ha mencionado en alguna entrevista. Esta actitud conlleva, la posibilidad de trabajar de forma distinta ya que, haciendo uso de estas tecnologías, no es necesario estar presente en las oficinas municipales para poder trabajar de forma conjunta.

Por último, en cuanto a las características positivas de carácter externo destacan la utilización cada vez más frecuente de los medios electrónicos por parte de la gente joven para comunicarse con el órgano de derecho público objeto de estudio. Eliminando así, todo tipo de barreras geográficas al no tener que presentarse en el Ayuntamiento para iniciar un procedimiento. Esto, sumado a la gran disponibilidad horaria, puesto que la sede electrónica se puede emplear las 24 horas, 365 días al año, hace de la AE, una herramienta con gran potencial dentro de la gestión pública.

En conclusión, cabe señalar la aceptación generalizada del personal técnico municipal de la Administración Electrónica por los beneficios comentados en este TFG, pero señalan la necesidad de invertir en formación no solo al personal del consistorio sino también a la ciudadanía, para que esta se familiarice con las herramientas electrónicas y pueda llegar a utilizarlas el conjunto de la población.

7.2 REFLEXIONES SOBRE EL TFG

El presente trabajo ha sido más duro de lo que me imaginaba en un principio, no sólo por las horas de trabajo que he dedicado a su elaboración sino también al tipo de trabajo que es, ya que a lo largo del grado no hemos desarrollado trabajos de esta envergadura. En mi caso me ha costado muchísimo enfocar el objeto de estudio del mismo y, sobre todo la redacción del mismo. Pienso que, sin el gran trabajo tanto de la tutora como de la co-tutora hubiese sido muy difícil poder sacar adelante la idea de TFG que tenía en un principio.

Durante este trabajo he podido llevar a la práctica la teoría estudiada durante la carrera y sobre todo he tenido la posibilidad de aplicar la técnica de investigación cualitativa basada en la entrevista y aprender acerca de la complejidad de elaboración de un guión que se adapte a mi objeto de estudio y el posterior análisis de resultados, para obtener la información que necesitaba en mi objeto de estudio.

Gracias a este trabajo de final de grado he podido conocer desde el punto de vista normativo, cuáles son los puntos más importantes de la legislación existente y describir los aspectos legislativos que afectan a mi objeto de estudio (AE).

Tras recoger la opinión de las y los funcionarios públicos acerca de la AE, he podido comprobar que, a pesar de tratarse de un Ayuntamiento pequeño, la AE está totalmente implementada en los procedimientos administrativos de Miramar, de ahí la importancia del personal funcionario, que ha roto mis estereotipos en relación a la concepción popular del funcionario público ya que, gracias al esfuerzo íntegro del personal, sin recibir ningún tipo de ayuda externa, la tramitación electrónica en Miramar la considero un referente en comparación al resto de municipios de la Comarca de la Safor.

CAPÍTULO 8. BIBLIOGRAFÍA

ALONSO, J (2007). *Miramar, història pròxima*. Miramar: Ajuntament de Miramar.

CARMONA, A y MONTERO, S (2015). *Las nuevas tecnologías en la comunicación y sus relaciones con la administración*. Antequera. Málaga: Editorial IC.

CEA D'ANCONA, M.A. (2012). *Metodología Cuantitativa. Estrategias y técnicas de investigación social*. Madrid: Editorial Síntesis, S.A.

- (2012). *Fundamentos y Aplicaciones en metodología cuantitativa*. Madrid: Editorial Síntesis, S.A.

CERRILLO I MARTINEZ, A., ALGUACIL SANZ, M., GONZÁLEZ AGUILERA, S., MORO CERRILLO I MARTINEZ, A. (2012). *La contribución de las TIC a la mejora de la transparencia administrativa*, en ARBOR Ciencia, Pensamiento y Cultura, Vol. 188 - 756. p. 707-724 <<http://arbor.revistas.csic.es/index.php/arbor/article/view/1495>> [Consulta: 01 de febrero de 2019]

- (2008). *E-Administración*. Universitat Oberta de Catalunya (UOC).
- (2005): *E-Información: hacia una nueva regulación del acceso a la información*, en Revista Internet, Derecho y Política, Nº1: Editorial OUC. <<https://idp.uoc.edu/1/dt/esp/cerrillo.pdf>> [Consulta: 20 de febrero de 2019].

Comisión de las Comunidades Europeas (2003). *El papel de la administración electrónica en el futuro de Europa*. Comunicación de la Comisión al Consejo, al Parlamento Europeo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones. Bruselas. Unión Europea <<https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2003:0567:FIN:ES:PDF>> [Consulta: 02 de junio de 2019].

CORBETTA, P. (2010): *Metodología y técnicas de investigación social*. Madrid: Editorial McGraw Hill

CORDERO, M.A. e INSTITUTO NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (2016). *A las puertas de la Administración digital: una guía detallada para la aplicación de las leyes 39/2015 y 40/2015*. Madrid: Instituto Nacional de Administración Pública.

FLICK, U. (2011). *Introducción a la colección: Investigación Cualitativa*. Madrid: Ediciones Morata

KVALE, S. (2008). *Las entrevistas en Investigación Cualitativa*. Madrid: Ediciones Morata

LEVANTE, El mercantil valenciano, (2017). "El alcalde más veterano de la Safor anuncia el fin de su ciclo municipal" <<https://www.levante-emv.com/safor/2017/09/21/alcalde-veterano-safor-anuncia-ciclo/1617894.html>> [Consulta: 5 de junio de 2019].

LIIKANEN, E (2003). *La administración electrónica para los servicios públicos europeos del futuro*, en Lección inaugural curso académico 2003-2004. Universitat Oberta de Catalunya (UOC) <<http://uoc.edu/inaugural03/esp/article/index.htm>>. [Consulta: 01 de febrero de 2019]

Machlup F. (1962). *The production and distribution of knowledge in the United States*. Princeton, New Jersey: Princeton University Press.

UIT (2005). *Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información* unión internacional. *Documentos finales*. Unión Internacional de telecomunicaciones. ONU. Ginebra. <<https://www.itu.int/net/wsis/outcome/booklet-es.pdf>> [Consulta: 20 de febrero de 2019]

FUENTES LEGISLATIVAS

Europa. *Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 12 de diciembre de 2006, relativo a los servicios del mercado interior. Diario Oficial de la Unión Europea*, 13 de diciembre de 2006, núm. 376, p. 36-68.

Europa. *Reglamento 910/2014, de 23 de julio de 2014, relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior. Diario Oficial de la Unión Europea*, 24 de julio de 2014, núm. 257, p. 73-114.

Europa. *Directiva 2016/1148 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 6 de julio de 2016, relativa a las medidas destinadas a garantizar un elevado nivel común de seguridad en las redes y sistemas de información de la Unión. Diario Oficial de la Unión Europea*, 7 de julio de 2016, núm. 194, p.1-29.

Europa. *Reglamento 2016/679/UE, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos). Diario Oficial de la Unión Europea*, 28 de abril de 2016, núm. 119, p. 1-88.

Europa. *Plan de Acción Europeo de Administración Electrónica 2016-2020. Diario Oficial de la Unión Europea*, 19 de mayo de 2016, núm. 179, p. final.

España. *Constitución Española. Boletín Oficial del Estado*, 29 de diciembre de 1978, núm 311, p. 31229.

España. *Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica. Boletín Oficial del Estado*, 20 de diciembre de 2003, núm. 304, p. 23399.

España. *Ley 39/2015, de 1 de Octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Boletín Oficial del Estado*, 2 de octubre de 2015, núm. 236, p. 10565.

España. *Ley 40/2015, de 1 de Octubre, del Régimen Jurídico del Sector Público. Boletín Oficial del Estado*, 2 de octubre de 2015, núm. 236, p. 10566

España. *Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los datos digitales. Boletín Oficial del Estado*, 6 de diciembre, núm. 294, p. 119788-119857

Comunidad Valenciana. *Decreto 220/2014, de 12 de diciembre, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de Administración Electrónica de la Comunidad Valenciana. Diario Oficial de la Comunidad Valenciana*, 13 de diciembre de 2014, núm. 7425, p. 30530-30572

Comunidad Valenciana. *ORDEN 9/2017, de 29 de septiembre, de la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico, sobre el uso de código seguro de verificación como firma electrónica en los actos administrativos de la Generalitat y sus organismos autónomos. Diario Oficial de la Comunidad Valenciana*, 30 de septiembre, núm. 8151, p. 36751-36754.

WEBGRAFÍA

AYUNTAMIENTO DE MIRAMAR. *Ayuntamiento de Miramar.*
<<http://ajumiramar.org/ajuntament/organitzacio-politica/plenari/>> [Consulta: 5 de junio de 2019]

GOBIERNO DE ESPAÑA. *Ministerio del Interior.*
<<https://resultados.eleccioneslocalesuropeas19.es/#/es/mun/resultados/provincias/valencia-valencia/miramar>>.[Consulta:8 de junio de 2019]

GOBIERNO DE ESPAÑA. *Servicio Público de Empleo Estatal.*
<<http://www.sepe.es/HomeSepe/que-es-el-sepe/estadisticas/datos-estadisticos/municipios/2019/mayo-2019.html>>. />. [Consulta: 8 de junio de 2019]

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA. *Cifras oficiales de población resultantes de la revisión del Padrón municipal a 1 de enero.* <<http://www.ine.es/jaxiT3/Tabla.htm?t=2903>>. [Consulta: 8 de junio de 2019]

EUROSTAT. Digital Economy and Society Data Database. European Commission
<<https://ec.europa.eu/eurostat/web/digital-economy-and-society/data/database>> [Fecha de consulta: 02/06/2019]

SEDE ELECTRÓNICA DE MIRAMAR. *Ayuntamiento de Miramar.*
<<https://miramar.sedelectronica.es/info.0>>. />. [Consulta: 8 de junio de 2019]

ANEXO

ESTRUCTURA DE LA ENTREVISTA

1. ¿Desde cuándo se ha puesto en marcha la administración electrónica?
2. ¿Cuál ha sido su función en esta transición electrónica?
3. ¿Cómo se ha afrontado a nivel técnico la implantación electrónica?
4. ¿Desde Diputación u otro órgano público se han recibido ayudas para la implantación electrónica aquí en el ayuntamiento? ¿De qué tipo?
5. ¿Se han llevado a cabo inversiones en personal especializado y nuevo medios Técnicos?
6. ¿Ha habido resistencia al cambio (técnica, política, ciudadana)?
7. Y para los ciudadanos ¿Ha habido algún tipo de apoyo?, ¿de qué tipo?
8. En este momento, ¿necesitas más para su implementación?, ¿qué?
9. ¿Cómo le afecta el trabajar de forma electrónica en sus labores habituales?
10. ¿Qué oportunidades le brinda a la hora de trabajar la administración electrónica?
11. Para usted, ¿qué tipo de debilidades de carácter interno ha encontrado con la implantación de la administración electrónica?
12. ¿Qué riesgos considera que pueden existir en la gestión administrativa electrónica?
13. ¿Qué ventajas le brinda trabajar de forma electrónica en comparación del método tradicional?
14. ¿Se ha externalizado el servicio de implementar la tramitación electrónica en el ayuntamiento?, ¿a quién?, ¿cómo se ha hecho?
15. - Desde el punto de vista económico ¿cómo cree que afecta la Admón. Electrónica al Ayuntamiento?
16. ¿Cómo ve el futuro de la tramitación electrónica a nivel Institucional? ¿Y a nivel ciudadano?
17. ¿Qué aspectos positivos encuentras en el ayuntamiento tras la implantación de la administración electrónica? ¿Y negativos?
18. A nivel de registro de entrada ¿los ciudadanos le transmiten alguna queja sobre la administración electrónica?