

# ANÁLISIS Y PROPUESTA DE MEJORA DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN EL AYUNTAMIENTO DE GANDÍA

**GRADO:** GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**ALUMNO:** PABLO LLOPIS MUÑOZ

**TUTOR:** CARLOS ALBERTO DEVECE CARAÑANA

**FECHA:** 9 SEPTIEMBRE 2019



UNIVERSITAT  
POLITÈCNICA  
DE VALÈNCIA



## Índice

1. INTRODUCCIÓN .....	4
1.1 Justificación del Trabajo de Fin de Grado (TFG) y planteamiento del problema .....	5
1.2 Objeto y ámbito de estudio .....	5
1.3 Objetivos .....	6
1.4 Metodología .....	6
2. LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA .....	7
2.1 Evolución de la implantación de la AE .....	7
2.2. Definición.....	9
2.3 Objetivos .....	10
2.4 Características de la Administración Electrónica .....	10
2.5. Marco legal .....	13
2.5.1 Unión Europea.....	13
2.5.2. España.....	15
2.5.3. Comunidad Valenciana .....	18
2.6. Tipos de Administración Electrónica.....	21
2.7. Servicios característicos de la Administración electrónica .....	23
2.8. Bases de la Administración electrónica .....	24
2.8.1 Principios de la Administración Electrónica.....	24
2.8.2. Identificación y firma electrónica .....	25
2.8.3. Notificación electrónica.....	27
2.8.4.- Notario electrónico .....	27
2.8.5. Gestor de formularios.....	27
2.8.6. Registro electrónico de documentos .....	27
2.8.7. Plataforma de telepago .....	28
2.8.8. Integración de administraciones.....	28
2.8.9. Archivo de documentos electrónicos.....	28
2.8.10.- Sede electrónica .....	28
3. CARACTERÍSTICAS DEL MUNICIPIO DE GANDÍA .....	31

4. ANÁLISIS DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN EL AYUNTAMIENTO DE GANDÍA .....	33
4.1. Análisis, deficiencias y aspectos a mejorar de la Administración Electrónica de Gandía.....	33
4.2. Objetivos de la propuesta de mejora .....	55
4.3. Presupuesto de la propuesta de mejora .....	59
5. CONCLUSIONES.....	60
6. BIBLIOGRAFÍA .....	62
Glosario.....	64
7. ANEXOS.....	65

## **1. INTRODUCCIÓN**

En este trabajo vamos a analizar los servicios públicos que ofrece el Ayuntamiento de Gandía a través de la AE (Administración Electrónica). La cual ofrece y presta unos servicios públicos de forma más eficaz y eficiente.

La AE son los mecanismos electrónicos que dan permiso a la prestación de servicios públicos de la Administración tanto a la sociedad civil como a las empresas de una manera eficaz y eficiente, dando respuesta a sus necesidades mediante las Tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC).

La AE podemos definirla como el uso de las TIC en las Administraciones Públicas (AAPP), con el fin de mejorar los servicios públicos y los procesos democráticos y reforzar el apoyo a las políticas públicas” (Comisión de las Comunidades Europeas 2003).

En sus inicios con la Ley 11/2007 de 22 de junio de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos se reconoció por primera vez el derecho de los ciudadanos a relacionarse con las AAPP por medios electrónicos y regular los aspectos básicos de la utilización de las TIC en la actividad administrativa, en las relaciones entre las AAPP, así como en las relaciones de los ciudadanos con las mismas con la finalidad de garantizar sus derechos, un tratamiento común ante ellas y la validez y eficacia de la actividad administrativa en condiciones de seguridad jurídica.

Pero con la actualmente las AAPP utilizarán las TIC de acuerdo con lo dispuesto en la presente Ley (La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público), asegurando la disponibilidad, el acceso, la integridad, la autenticidad, la confidencialidad y la conservación de los datos, informaciones y servicios que gestionen en el ejercicio de sus competencias.

En resumen, la presente Ley obliga adaptarse a las AAPP a las nuevas tecnologías y permitir que cualquier ciudadano pueda hacer sus trámites mediante internet sin necesidad de presenciarse en la Administración.

La introducción de la tecnología informática a los procesos internos de las administraciones y a la relación de estas con los ciudadanos nos lleva hacia una Administración en la que pasa a ser fundamental y necesaria la cultura informática, y pasa a segundo plano la antigua cultura del papel.

La AAPP más próxima a los ciudadanos es la Administración Local.

En conclusión, el Ayuntamiento de Gandía quiere conseguir una administración donde prime la transparencia, la cercanía y la accesibilidad para todos, junto con un intercambio electrónico de datos que aporte confianza, seguridad, confidencialidad, fiabilidad, rapidez, sencillez, eficacia y sea eficiente.

### **1.1 Justificación del Trabajo de Fin de Grado (TFG) y planteamiento del problema**

Al finalizar todos los exámenes del último curso y plantear la elección del tema, monté una empresa en Gandía y vi que era algo complejo la tramitación de todas las licencias de apertura, obra, etc... y derivado de ello me metí en la web de Ayuntamiento de Gandía y vi que la web era completa, que se podían acceder y completar la mayoría de trámites vía telemática pero que era difícil encontrar cada apartado, y finalmente tuve que personarme en el mismo ayuntamiento de Gandía para completar todo y buscar información. Por eso me gustó la idea que me propuso mi tutor de hacer el TFG sobre este tema y encontrar una manera de poder facilitar su uso a los ciudadanos. Por eso en este trabajo vamos a analizar la situación actual de la AE en el Ayuntamiento de Gandía y a proponer una serie de mejoras.

### **1.2 Objeto y ámbito de estudio**

El objeto del presente trabajo es la AE en el Ayuntamiento de Gandía. Partiendo de la situación actual en la que se encuentra se van a proponer unas mejoras para desarrollar la AE en el Ayuntamiento de Gandía.

Como hemos dicho anteriormente, la AE se basa en el uso intensivo de TIC y es un modelo de AAPP que busca mejorar la eficiencia y eficacia en tanto a nivel interno como externo.

La Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local (LBRL)<sup>8</sup> define los municipios en su artículo 1.1 como “entidades básicas de la organización territorial del Estado, y cauces inmediatos de participación ciudadana en los asuntos públicos”.

En el artículo 11 de la LBRL se indica que “el municipio es la Entidad Local básica de la Organización Territorial del Estado, tiene personalidad jurídica y plena capacidad para el cumplimiento de sus fines”.

Una de las prioridades del municipio es la organización, así el Ayuntamiento está formado por la Alcaldesa y los Concejales, el encargado del gobierno y administración de los municipios. Así el Ayuntamiento es el órgano político que gobierna y administra el municipio.

Actualmente los Ayuntamientos, promueven en su ámbito territorial tanto la calidad de vida de los ciudadanos como la competitividad de las empresas.

### **1.3 Objetivos**

Este trabajo “Análisis y Propuesta de Mejora de la Administración Electrónica en el Ayuntamiento de Gandía”, es un TFG cuyo objetivo principal es elaborar una propuesta de mejora para desarrollar la AE en el Ayuntamiento de Gandía.

Lo que pretendemos con este objetivo es:

1. Cercanía con el ciudadano y transparencia
2. Mejorar el funcionamiento de la AE aumentando su eficacia y siendo más eficientes
3. Mejorar el servicio proporcionado por la AE simplificando los procedimientos administrativos y facilitando su participación y usabilidad

La propuesta de mejora de este trabajo se va a centrar principalmente en:

- Cumplimiento de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público
- Promover la participación ciudadana y garantizar la igualdad en el acceso a los servicios públicos.
- Mejorar la comunicación e información con el ciudadano.

### **1.4 Metodología**

El objetivo de la realización del presente Trabajo de Fin de Grado consiste en analizar la AE de Gandía desde un punto de vista funcional para el usuario, para ello ha sido necesario realizar un estudio detallado de los servicios y trámites ofrecidos en la sede electrónica del ayuntamiento de Gandía y posteriormente proponiendo mejoras en aquellos servicios y trámites que sean deficientes, aportando su correspondiente presupuesto, así como estudiando su viabilidad.

Para realizar el estudio y análisis de la AE de Gandía utilizaré la metodología empleada por Marta Pagán Martínez en su tesis doctoral “Análisis y evaluación de las webs municipales en la provincia de Albacete”, la cual fue defendida el

02-12-2013 y dirigida por José Vicente Rodríguez Muñoz. Esta metodología consistente en 74 indicadores agrupados bajo 9 conceptos o categorías donde se encuentran la mayoría de los contenidos de las páginas web de los ayuntamientos, los cuales evaluarán el contenido y grado de madurez de la web del ayuntamiento de Gandía y su Sede Electrónica. Y una vez realizado este estudio sabremos qué grado de desarrollo tiene la AE de Gandía, si cumple con la normativa actual vigente (Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público) y cuáles son sus deficiencias y aspectos a mejorar.

## **2. LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA**

### **2.1 Evolución de la implantación de la AE**

Como señala “Juan Miguel Márquez Fernández: Director general para el impulso de la Administración electrónica del Ministerio de Administraciones Públicas, en el documento LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA Y EL SERVICIO A LOS CIUDADANOS: El Ministerio de Economía y Hacienda ante los retos de la Ley 11/2007, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos” En los últimos años hemos asistido a un cambio profundo en la forma en que ciudadanos, empresas y Administraciones se relacionan entre sí. Las nuevas tecnologías han jugado un papel muy relevante en este proceso: la informática, la telefonía fija y móvil, el fax, y más recientemente, Internet, han cambiado ya de manera permanente la forma en que trabajamos, vivimos y nos relacionamos.

En sólo unos pocos años, Internet ha dejado de ser un sitio donde convenía estar para ser un sitio donde es imprescindible operar. Buena parte de las relaciones, informaciones, intercambios y negocios se gestionan hoy día en Internet. Y de manera creciente, muchos de ellos, sólo en Internet.

La importancia que ha adquirido Internet no es una cuestión de modas. Ciudadanos y empresas encuentran facilidades y ventajas en el uso de la Red que les hace más atractivo realizar algunas de sus actividades en este nuevo medio que en el mundo físico tradicional. Si bien en sus orígenes la Red se comportó como una simple extensión del mundo físico, hoy día ya no es así. Internet ha desarrollado características propias que le diferencian claramente de otros medios. Ha demostrado una capacidad asombrosa para almacenar y difundir de manera inmediata todo tipo de informaciones. Nadie discute hoy día su supremacía como fuente de información. Las Webs corporativas, la prensa electrónica, las enciclopedias en línea, combinadas con las capacidades de búsqueda y clasificación que ofrecen los grandes buscadores de Internet la han convertido en la primera fuente de información del planeta, hasta el punto de

que hoy día se puede afirmar que si algo no está en Internet, a efectos prácticos no existe.

Las Administraciones Públicas llevan años invirtiendo para mejorar su funcionamiento interno, con el convencimiento de que el ahorro económico derivado del incremento de su eficacia y eficiencia se trasladaría a ciudadanos y empresas. La reducción de costes de los servicios, consecuencia de la mejora de su eficiencia interna y la reducción de los plazos de tramitación de los procedimientos permitiría servicios mejores a menor coste a la ciudadanía en su conjunto.

En esta búsqueda de la eficacia, las Administraciones han realizado importantes inversiones para incorporar la utilización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en su quehacer diario. Estas tecnologías han permitido —en distinto grado— automatizar un elevado número de procesos y procedimientos y ha simplificado considerablemente el trabajo interno desarrollado por muchos departamentos, con la correspondiente mejora de su eficiencia, cumpliendo así una parte de las expectativas que la Administración electrónica había despertado.

En paralelo con el uso de las TIC para mejorar los procesos internos, el desarrollo de Internet generó una demanda importante sobre empresas y Administraciones para que éstas usaran el nuevo canal para facilitar a sus usuarios la información y el acceso electrónico a sus servicios.

A medida que el sector empresarial y algunos departamentos ministeriales fueron facilitando el acceso electrónico a sus servicios, la presión sobre el resto de la Administración fue incrementándose para conseguir, al menos, el mismo grado de acceso que proporcionan aquellos departamentos más avanzados.

En los últimos años, la presión ciudadana ha aumentado: ahora lo que se demanda no es sólo el acceso electrónico a los procedimientos —a todos los procedimientos— sino que también se reclama que los servicios se diseñen desde el punto de vista de los ciudadanos y no desde el punto de vista del departamento administrativo responsable del mismo. El ciudadano exige de la Administración el mismo trato que exige a las empresas con las que está acostumbrado a relacionarse usando Internet. De alguna manera, el propio medio impone sus reglas.

Entender claramente las nuevas demandas ciudadanas es entender cómo quiere la ciudadanía que sea la Administración del futuro. Lo que se está demandando no es que se haga lo mismo que antes se hacía, pero ahora por Internet. Lo que se demanda es una transformación de la Administración. Un cambio en el paradigma que ha gobernado la actuación de la Administración durante mucho tiempo. Se pide, básicamente, transformar una Administración cuya misión principal era garantizar que se cumplía la Ley a una Administración cuya primera misión es ponerse al servicio de ciudadanos y empresas para facilitar que estos desarrollen de la mejor manera posible sus trabajos. No se pide que se descuiden los controles que la Administración debe ejercer, pero sí

que ésta sea más servicial. Y para empezar se reclama no tener que aportar datos que ya obren en poder de la Administración, de cualquier Administración; no tener que conocer la estructura administrativa de la Administración para relacionarse con ella; poder hacerlo desde cualquier lugar, a cualquier hora del día.

Es en este nuevo marco en el que el Parlamento español aprobó, en junio de 2007, la Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos (LAECSP) con el objetivo de atender estas nuevas demandas.

## 2.2. Definición

La e-Administración o Administración electrónica es la incorporación de las tecnologías de la información y las comunicaciones en la administración pública. Esto tiene dos vertientes: desde un punto de vista intraorganizativo transformar las oficinas tradicionales, convirtiendo los procesos en papel, en procesos electrónicos, con el fin de crear una oficina sin papeles y desde una perspectiva de las relaciones externas, habilitar la vía electrónica como un nuevo medio para la relación con el ciudadano y empresas. Es una herramienta con un elevado potencial de mejora de la productividad y simplificación de los diferentes procesos del día a día que se dan en las diferentes organizaciones.

La definición de la Comisión Europea de la Unión Europea es la siguiente: «La Administración electrónica es 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».

Las ventajas que tiene la e-Administración para los clientes de las organizaciones son:

- **Disponibilidad:** Se puede interactuar con las organizaciones las 24 horas del día (por teléfono con servicios de atención telefónica o por Internet a través de oficinas virtuales). No es necesario ceñirse a un horario de oficinas. Ya no existen los días festivos.
- **Facilidad de acceso:** Ya no es necesario acudir a la oficina presencial de la organización para realizar las gestiones, se puede hacer desde cualquier parte del mundo a través del teléfono o Internet. Las oficinas están disponibles para los usuarios en cualquier lugar.
- **Ahorro de tiempo:** Para realizar una gestión se puede realizar desde casa o cualquier lugar que deseemos, sin la necesidad de tener que desplazarse a la oficina presencial, esperar una cola para ser atendido, la atención (explicación de lo que se desea realizar y realización de dicha actividad), y el regreso a casa.

## 2.3 Objetivos

Los principales objetivos que tiene la AE son:

- Adecuación a la actual normativa vigente, la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Promover la proximidad con el ciudadano y la transparencia administrativa, así como la mejora continuada en la consecución del interés general.
- Contribuir a la mejora del funcionamiento interno de las AAPP, aumentando la eficacia y eficiencia de las mismas mediante el uso de las TICs, con las debidas garantías legales en la realización de sus funciones.
- Simplificar los procedimientos administrativos y proporcionar oportunidades de participación y mayor transparencia, con las debidas garantías legales.
- Contribuir al desarrollo de la SI en el ámbito de las AAPP y la sociedad en general como así lo señalaba la “Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos en su Artículo 3. Finalidades de la Ley”.

## 2.4 Características de la Administración Electrónica

Las principales características sobre las que se desarrolla el concepto de e-Administración son las siguientes:

- **MEJORA LA CALIDAD DEL SERVICIO:** Aumenta la rapidez y la comodidad del usuario, y aumenta las vías de resolución de procedimientos
- **INCREMENTO DE LA PRODUCTIVIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN:** Favorece el acceso rápido a los datos, y el ciudadano puede realizar trámites sin supervisión de un funcionario
- **TENDENCIA A LA ELIMINACIÓN DE BARRERAS:** Hay una mayor posibilidad de acceso de las personas con necesidades especiales a la realización de trámites
- **DISMINUCIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL:** Eliminación de desplazamientos innecesarios y la reducción del uso de papel
- **REORIENTACIÓN DE PREOCUPACIONES:** El ciudadano dedica menos tiempo al trámite y la Administración disminuye su preocupación por la gestión espacios en edificios públicos

La idea de implantar el modelo de AE es el producto de la consolidación de la SI y del Conocimiento, en la evolución de la incorporación de las TICs en la vida social, y que se caracterizará por proporcionar a los usuarios de las TICs

no solamente información sino también conocimiento, como producto de una información adecuadamente tratada y procesada que permita la ágil realización de procedimientos telemáticos de todo tipo. A pesar de lo que acaba de comentarse, se ha venido a manifestar frecuentemente que la AE consiste en el impacto de la SI en las AAPP( Administraciones Públicas).

La OCDE define la AE como “el uso de las tecnologías de la información y la comunicación, y especialmente de Internet, como tecnologías propias y características de la Sociedad de la Información” (OCDE2003).

La Administración local es el organismo principal a la hora de utilizar el uso de las nuevas tecnologías en la sociedad, porque es la AAPP más cercana y la que mejor conoce las necesidades de los ciudadanos y las empresas, por ello la implantación de las TICs crea unas relaciones más próximas entre las Administraciones y los ciudadanos y empresas.

Actualmente la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público vienen a configurar un escenario en el que la tramitación electrónica debe constituir la actuación habitual de las Administraciones en sus múltiples vertientes de gestión interna, de relación con los ciudadanos y de relación de aquellas entre sí.

Como se dice en la parte expositiva de la Ley 39/2015, *“una Administración sin papel basada en un funcionamiento íntegramente electrónico no sólo sirve a los principios de eficacia y eficiencia, al ahorrar costes a ciudadanos y empresas, sino que también refuerza las garantías de los interesados a la vez que facilita una mejor transparencia”*.

El Plan de Transformación digital de la Administración General del Estado y sus Organismos Públicos (Estrategia TIC 2015 – 2020) se elaboró teniendo muy en cuenta el porvenir de las leyes 39/2015 y 40/2015, de forma que los principios rectores, los objetivos estratégicos, las líneas de acción y los hitos recogidos en el plan buscan hacer más fácil la realización de las previsiones establecidas en las citadas leyes.

En relación con la Disposición adicional segunda *‘Adhesión de las Comunidades Autónomas y Entidades Locales a las plataformas y registros de la Administración General del Estado’* de la Ley 39/2015 son de interés los Convenios de colaboración con las CC.AA. en materia de Administración electrónica.

Desde el punto de vista del uso de los medios electrónicos son de particular interés en la Ley 39/2015 las previsiones relativas a los derechos de las personas en sus relaciones con las AA.PP., del interesado en el procedimiento administrativo, derecho y obligación de relacionarse electrónicamente con las AA.PP., asistencia en el uso de medios electrónicos los interesados; la representación y los registros electrónicos de apoderamientos; los registros; los sistemas de identificación de los interesados en el procedimiento, los sistemas

de firma admitidos por las AA.PP.; el uso de medios de identificación y firma en el procedimiento administrativo; la forma de los actos administrativos; las cuestiones relativas a solicitudes de iniciación, comparecencia de las personas, obligación de resolver y cómputo de plazos; las notificaciones a través de medios electrónicos; la emisión de documentos y sus copias, los documentos aportados por los interesados, el expediente electrónico y el archivo electrónico.

Y en la Ley 40/2015 lo establecido en relación con los principios generales, los órganos colegiados, el funcionamiento electrónico del Sector Público (sede electrónica, Portal de internet, sistemas de identificación de las AA.PP., actuación administrativa automatizada, sistemas de firma para la actuación administrativa automatizada, firma-e del personal al servicio de las AA.PP., aseguramiento e interoperabilidad de la firma-e, archivo electrónico de documentos); gestión compartida de servicios comunes (sistemas de información y comunicaciones); técnicas de colaboración (suministro de Información, sistemas integrados de información administrativa); intercambio de datos en entornos cerrados de comunicación, transmisiones de datos entre AA.PP.; Esquema Nacional de Interoperabilidad y Esquema Nacional de Seguridad, reutilización de sistemas y aplicaciones de propiedad de la Administración y transferencia de tecnología entre Administraciones.

### **La dimensión interna de la AE**

Las TICs desempeñan un papel esencial en la gestión interna de las oficinas administrativas. Las AAPP se centran en promover un aumento de la eficacia y eficiencia basado en la aplicación de las TICs al trabajo que se desarrolla en el interior de la propia oficina administrativa, es decir, en el trabajo administrativo interno.

La dimensión interna hace referencia a la introducción y utilización de las TIC para la mejora en el funcionamiento interno de la organización pública, con el objetivo de alcanzar una mayor efectividad de sus actuaciones. Con la introducción de la tecnología se persigue cambiar el modelo de organización interno y cómo no la cultura del personal adscrito a las entidades públicas.

Para llevar a cabo estos objetivos las administraciones públicas han de dotarse de herramientas que van desde la puesta en marcha de las denominadas intranet corporativas de cara desarrollar sistemas de información para el empleado público hasta la gestión de procesos internos de los ayuntamientos.

### **La dimensión externa de la AE**

La dimensión externa del gobierno electrónico hace referencia a la utilización y aprovechamiento que nos ofrece las TIC para prestar servicios con el propósito

de facilitar la interacción de la administración y los agentes externos (ciudadanos, empresas, etc.) . Existen en la actualidad varios ejemplos que se dan en la práctica y abarcan tres grandes grupos en función del ámbito temático de que se trate. Así pues nos encontramos con cuestiones referidas a la vida cotidiana en general, cuestiones referidas a la administración a distancia y cuestiones referidas a la participación y vida política en general.

La dimensión externa de la AE, tiene como principal objetivo desarrollar por medios electrónicos aquellas actividades que tradicionalmente han realizado las Administraciones en su faceta de “atención al público” o “presentación externa”.

Dentro de las actividades propias de esta dimensión se insertan tanto la prestación de SPE (Servicio Público Electrónico) a los administrados como el desarrollo completo de procedimientos administrativos en sede electrónica.

En la Prestación de Servicios Públicos en sede electrónica, la LAECSP define SPE, a toda actividad desarrollada por las AAPP por medios electrónicos, y dicha expresión (SPE) es utilizada para hablar de toda actividad administrativa desarrollada a través de las TICs, independientemente de que se trate de una actividad de la dimensión interna o externa. Asimismo, no todos los servicios públicos pueden ser prestados vía el modelo de AE, por ello, resulta indispensable señalar qué tipo de servicios públicos son susceptibles de prestarse por medios electrónicos. Podemos sistematizar los SPE en tres categorías: informativos, documentales y transaccionales (pago impuestos, contratación pública electrónica, etc.). Se trata de servicios públicos que por su propia naturaleza pueden ser prestados tanto en el modelo tradicional como en el nuevo modelo de AE. Sin embargo, no todo servicio público puede considerarse dentro de la categoría más restringida de SPE, pues sólo podrán prestarse en sede electrónica aquéllos cuya prestación no exija presencialidad, y por tanto puedan ser realizados vía aplicación de las TICs e Internet.

La prestación efectiva de un SPE implica necesariamente el previo desarrollo de un procedimiento administrativo para solicitar su prestación, pero dicho procedimiento no tiene por qué haberse completado también por medios electrónicos, pudiendo tratarse de un procedimiento administrativo completado al modo “tradicional”, es decir, en papel. Este procedimiento podría tener como objetivo final la prestación de un SPE.

## **2.5. Marco legal**

### **2.5.1 Unión Europea**

La Unión Europea siempre ha buscado ser abierta, flexible y colaborar tanto con los ciudadanos como con las empresas. Así una administración electrónica es uno de los elementos más importantes para mejorar la efectividad y los servicios. Para 2020, las AAPP de la Unión Europea deberían poner en práctica un plan de acción en el cual se especifica la visión que tiene el gobierno de la Unión Europea, que debe ser abierto, eficiente, sin fronteras, personalizado, fácil de usar y adecuado tanto para los ciudadanos como las empresas. Las AAPP tienen que usar las NTICs con la finalidad de facilitar las interacciones entre los ciudadanos y empresas y las AAPP.

En el año 2000 la Unión Europea decidió emprender estrategias políticas donde se celebró en Lisboa el Consejo Comunitario del que surgió la Estrategia de Lisboa.

De la Agenda de Lisboa partieron tres iniciativas para el desarrollo de la SI europea: eEurope2002, eEurope 2005 e i2010 Sociedad de la Información europea para 2010.

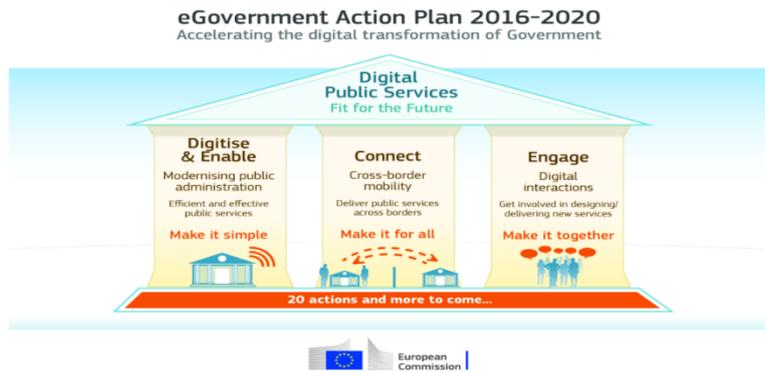
- Iniciativa eEurope 2002: presentada en el mismo Consejo Europeo de Lisboa y aprobada en el Consejo celebrado en Feira. En el apartado de AE, el principal objetivo de la misma era que los Estados miembros pudieran asegurar un acceso electrónico generalizado a los principales servicios públicos básicos para 2003.

- *Iniciativa eEurope 2005*: este plan sustituye al anterior y está destinado a la extensión de la conectividad a Internet en Europa. Este nuevo plan, el cual fue aprobado por el Consejo Europeo de Sevilla, tiene como objetivo la mejora de la calidad y la accesibilidad de los servicios a favor del conjunto de los ciudadanos europeos.

- Iniciativa i2010: esta iniciativa fue una estrategia global de modernización para ayudar a aumentar el desarrollo de la economía digital y que se centran en la reglamentación, investigación y cooperación con el sector privado.

- Agenda Digital Europea. Plan de Acción 2011-2015

- Agenda Digital Europea. Plan de Acción 2016-2020



*Ilustración 1 Plan de Acción E-Government 2016-2020 Fuente: Comisión Europea .Política, información y servicios.*

## 2.5.2. España

En cuanto a la normativa actual vigente en España, la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Esta ley deroga entre otras:

- Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios Públicos. (Norma derogada el 2 de octubre de 2016).
- Los artículos 2.3, 10, 13, 14, 15, 16, 26, 27, 28, 29.1.a), 29.1.d), 31, 32, 33, 35, 36, 39, 48, 50, los apartados 1, 2 y 4 de la disposición adicional primera, la disposición adicional tercera, la disposición transitoria primera, la disposición transitoria segunda, la disposición transitoria tercera y la disposición transitoria cuarta del Real Decreto 1671/2009 de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común. (Norma derogada el 2 de octubre de 2016).
- Los artículos 4 a 7 de la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible.
- Real Decreto 429/1993, de 26 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de los procedimientos de las Administraciones Públicas en materia de responsabilidad patrimonial.
- Real Decreto 1398/1993, de 4 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento del Procedimiento para el Ejercicio de la Potestad Sancionadora.

- Real Decreto 772/1999, de 7 de mayo, por el que se regula la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones ante la Administración General del Estado, la expedición de copias de documentos y devolución de originales y el régimen de las oficinas de registro.

Esta ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas junto con la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público considerar que la tramitación electrónica debe constituir la actuación habitual de las Administraciones Públicas, para servir mejor los principios básicos de eficacia, eficiencia, al ahorro de costes, a las obligaciones de transparencia y garantías de los ciudadanos.

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

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

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

Esta ley deroga, entre otras:

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

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

- Los sistemas de identificación electrónica.
- La firma electrónica del personal de las AA.PP.
- La sede electrónica.
- El archivo electrónico de documentos.
- El intercambio de datos en entornos cerrados de comunicación, la actuación automatizada.

- La obligación de que las Administraciones Públicas se relacionen entre sí por medios electrónicos.
  - El funcionamiento electrónico de los órganos colegiados.
  - Los sistemas electrónicos de la información mutua.
  - A gestión compartida de los servicios comunes que incluye los sistemas de información y comunicaciones.
  - La aplicación del Esquema Nacional de Interoperabilidad y del Esquema Nacional de Seguridad.
  - La reutilización de sistemas de aplicaciones de propiedad de la Administración.
  - Transferencia de tecnología entre administraciones.
- Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, Esquema Nacional de Interoperabilidad.
- Real Decreto 951/2015, de 23 de octubre, de modificación del Real decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración electrónica.

**Estructura organizativa: Órganos responsables de la administración electrónica.**

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

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

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

### 2.5.3. Comunidad Valenciana

En la Comunidad Valenciana hay que destacar una serie de normas que han permitido el impulso de la AE:

**-DOCV. LEY 3/2010, de 5 de mayo, de la Generalitat, de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana.**

La Ley 3/2010, de 5 de mayo, de la Generalitat, de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana, tiene como objetivo, entre otros, impulsar una AE moderna de manera homogénea, coordinada y colaboradora en el marco de la Comunitat Valenciana y de todas las administraciones y organizaciones públicas propias de ese ámbito territorial estableciendo una serie de obligaciones a dichas administraciones a fin de garantizar el derecho de los ciudadanos a relacionarse electrónicamente con las AAPP.

**-DOCV. DECRETO 87/2010, de 21 de mayo, del Consell, por el que se establecen las condiciones técnicas y normativas para el uso de la Plataforma de Facturación Electrónica de la Generalitat, Gefactura.**

Es objeto de este decreto regular las condiciones para el acceso y uso a la Plataforma Ge-factura, así como prestar el consentimiento que permita dotar de validez al envío de facturas electrónicas a los departamentos de la administración de la Generalitat. Asimismo, en el artículo 3 se prevé que las entidades, empresas y demás sector público de la Generalitat, otras instituciones de autogobierno, universidades y entidades locales de la Comunitat Valenciana, puedan adherirse a su utilización. El Consell promueve esta opción consciente de la importancia de coordinar mecanismos que permitan la facturación electrónica de los proveedores de cualquier administración pública Valenciana a través de cauces unificados.

**-DOCV. DECRETO 165/2010, de 8 de octubre, del Consell, por el que se establecen medidas de simplificación y de reducción de cargas administrativas en los procedimientos gestionados por la administración de la Generalitat y su sector público.**

El Plan se vértebra en 5 ejes estratégicos, uno de los cuales está centrado en "orientar la administración de la Generalitat al ciudadano: una Administración cercana y accesible". En este eje estratégico se incorpora una línea de actuación orientada a la mejora de la eficiencia del proceso administrativo y a la reducción de las cargas administrativas que se imponen a los ciudadanos en sus relaciones con nuestra Administración. Con esta medida, que se materializa en este decreto, se dota a la Generalitat de un instrumento normativo que regula aspectos horizontales de la actividad administrativa para

hacerla más simple, más sencilla, más ágil, más accesible a la ciudadanía y, por todo ello, más productiva, en la línea marcada desde la Unión Europea en la Estrategia Renovada de Lisboa para el crecimiento y el empleo.

**-DOCV. DECRETO 21/2011, de 4 de marzo, del Consell, por el que se aprueba el Estatuto de la Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica.**

Los principales cambios introducidos por este decreto son:

1.El cambio de denominación de la Entidad, pasando a llamarse Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica, tal y como prevé Ley 3/2010, de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana.

2. La competencia de la explotación con criterio de rentabilidad, tanto social como económica, los bienes incorporeales de naturaleza tecnológica adscritos a las Consellerias y organismos de La Generalitat, respetando las limitaciones establecidas en la Ley de Patrimonio de La Generalitat.

3. La consideración de la Agencia como medio propio y servicio técnico de la administración del Consell y de sus organismos y entidades de derecho público pudiendo encomendarle la realización de trabajos y tareas incardinadas en el ámbito de sus competencias.

4. Se adscriben a la Agencia las funciones asignadas a la Autoridad Certificadora de la Generalitat, que antes recaían en el titular de la Dirección General de Modernización.

5. Ostenta la competencia del servicio de representación electrónica a través del Registro de Representantes

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

La consecución de una administración pública más moderna y eficaz constituye una prioridad y un compromiso del Consell de la Generalitat, que obligan a reinventar la forma tradicional en que la administración se ha venido relacionando con los ciudadanos, para conseguir lo que se ha denominado la “Nueva administración de la Sociedad del Conocimiento, y administración”. En este proceso de cambio orientado hacia la AE, resulta fundamental consolidar la tele-administración; la utilización de las nuevas tecnologías por la administración. En este proceso de avance y de utilización de las nuevas tecnologías no han sido ajenos los registros creados en la administración de la Generalitat, sus entidades autónomas y entidades de derecho público, la mayoría de los cuales cuenta ya con un soporte informático que garantiza la

certeza de los asientos registrales que se practican y la integración de todos los registros de un mismo órgano en un único Registro General.

El proceso de innovación tecnológica y la configuración de una administración de la Sociedad del Conocimiento dentro del II Plan de Modernización de la Comunidad Valenciana, permite en la actualidad dar un paso más, estableciendo mecanismos que posibiliten una relación entre la administración y el ciudadano más interactiva, y, en particular, facilitando a estos últimos la presentación ante la administración pública de escritos, solicitudes y comunicaciones por vía telemática con plenas garantías y efectos legales, así como regulando las notificaciones telemáticas como un instrumento ágil y válido para la comunicación de la administración a los ciudadanos.

Para ello, el instrumento fundamental que permite tener constancia de estas comunicaciones telemáticas entre la administración y los ciudadanos es el Registro Telemático de la Generalitat, a cuya regulación se dirige este decreto. El Registro Telemático de la Generalitat supondrá la creación, en cada uno de los registros generales existentes en la administración de la Generalitat, sus entidades autónomas y entidades de derecho público, de una Unidad Registral Telemática que, como parte integrante de cada uno de esos registros generales, y bajo la dependencia orgánica y funcional de cada una de las subsecretarías, habrán de garantizar la presentación por los ciudadanos de sus escritos, solicitudes y comunicaciones, prestando un nuevo servicio todos los días del año durante las veinticuatro horas del día y desarrollar las funciones que el presente decreto les asigna.

**-DOCV: Núm. 7500 de 08/04/2015 : Ley 2/2015, de 2 de abril, de la Generalitat, de Transparencia, Buen Gobierno y Participación Ciudadana de la Comunitat Valenciana. [2015/3137]**

En esta ley se establece un nuevo modelo que regula, por una parte, la obligación de informar y la publicidad de la acción pública y, por otra parte, el derecho de acceso a la información pública.

**-DOCV: núm. 7764 de 20/04/2016: Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental.**

La Generalitat ha dado múltiples muestras de su firme compromiso en elevar los niveles de calidad en la prestación de los servicios públicos que demanda la ciudadanía, diseñando y aplicando instrumentos que mejoran la calidad de la gestión pública.

El objeto de este decreto es regular los instrumentos generales del sistema para la mejora de la calidad de la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental, con el fin de garantizar a la ciudadanía la prestación de unos servicios públicos de calidad, así como el establecimiento de directrices para la evaluación del cumplimiento y resultados de sus planes y programas y su correspondiente publicidad.

**-DOGV núm. 8212 de 15/01/2018: DECRETO 218/2017, de 29 de diciembre, del Consell, de modificación del Decreto 220/2014, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de administración electrónica.**

Se modifican los artículos 26, 80 y 94 del Decreto 220/2014, de 12 de diciembre, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de administración electrónica de la Comunitat Valenciana. Su modificación, tiene como finalidad que se englobe en él la ordenación, la coordinación y la planificación de las consecuencias informáticas derivadas de proyectos normativos y actos administrativos con repercusiones en su ámbito de competencias.

La citada modificación, introduce una regulación detallada de los sistemas de identificación y firma y el uso de claves concertadas.

## **2.6. Tipos de Administración Electrónica**

Como señalan Lara Navarra, P., Martínez Usero, J.A., Gómez Fernández Cabrera, J. 2004 en su trabajo: "Nuevas formas de interacción" la administración electrónica ha facilitado la transformación de las relaciones entre los ciudadanos, las empresas y la propia administración. Hoy en día los ciudadanos y las empresas esperan que la administración proporcione servicios y soluciones adecuados a sus necesidades. Esta exigencia ha generado la aparición en los sitios web de una segmentación de servicios y contenidos por usuarios.

La administración tradicional ha cambiado la gestión interna para responder a las demandas de las empresas y los ciudadanos, dando lugar a nuevas formas de interacción, tal y como podemos observar en la tabla:

<b>G2C</b>	<i>Government to citizen</i>	Administración-ciudadano
<b>G2B</b>	<i>Government to business</i>	Administración-empresa
<b>G2G</b>	<i>Government to government</i>	Administración-administración
<b>G2E</b>	<i>Government to employee</i>	Administración-empleados internos

*Ilustración 2: Nuevas formas de interacción Fuente: Lara Navarra, P., Martínez Usero, J.A., Gómez Fernández Cabrera, J. 2004*

En los diferentes estudios se propone una clasificación de los sitios web dependiendo de su nivel de sofisticación, calidad de los contenidos o posibilidades de interacción. Una clasificación integradora diferenciaría entre cuatro tipologías de sitios web para la oferta de servicios de administración electrónica.

<b>Sitio web promocional</b>	Información básica sobre la organización sin posibilidad de interacción.
<b>Portal</b>	Transacción bidireccional de poca complejidad de una organización con sus usuarios.
<b>Ventanilla única</b>	Integración con la intranet y posibilidad de gestionar y efectuar pagos <i>online</i> .
<b>e-administración</b>	Integración de todas las organizaciones públicas y gestión global.

*Ilustración 3: Sitios web para la oferta de servicios de Administración electrónica Fuente: Lara Navarra, P., Martínez Usero, J.A., Gómez Fernández Cabrera, J. 2004*

Podemos representar gráficamente cada uno de los niveles de desarrollo con relación a los beneficios que aporta y la complejidad en su desarrollo e implementación.

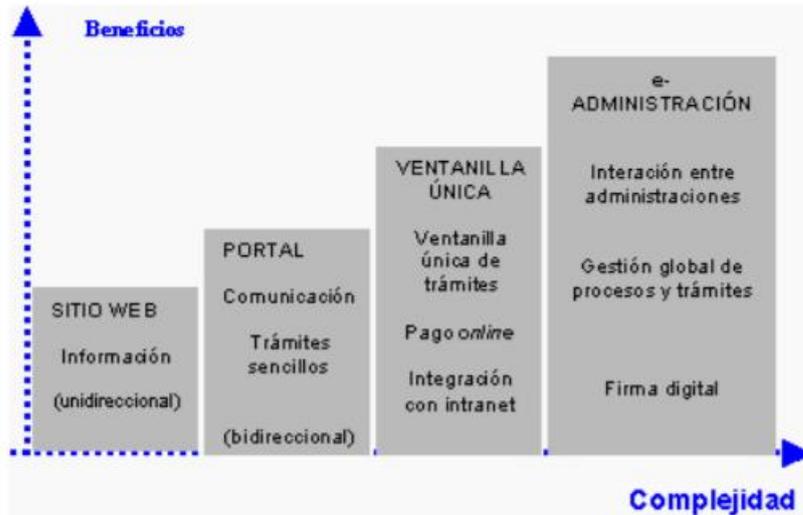


Ilustración 4: Beneficios

y complejidad de los distintos sitios web Fuente: Lara Navarra, P., Martínez Usero, J.A., Gómez Fernández Cabrera, J. 2004

## 2.7. Servicios característicos de la Administración electrónica

En marzo de 2001 se aprueba por el Consejo Europeo el listado de 20 servicios públicos básicos (12 para ciudadanos y 8 para empresas). La lista aprobada de 20 servicios públicos básicos para prestar electrónicamente, clasificada según la naturaleza es la siguiente:

<b>Recaudatorios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ingreso de impuestos</li> <li>Impuestos de sociedades: declaración, presentación</li> <li>IVA: declaración, presentación</li> <li>Declaraciones de aduanas</li> <li>Contribuciones a la Seguridad Social por empleados</li> </ul>
<b>Registrales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Matriculación de coches (nuevos, usados e importados)</li> <li>Certificados (nacimiento, matrimonio, etc.)</li> <li>Declaración de cambio de domicilio</li> <li>Registro de nuevas sociedades</li> <li>Envío de datos para estadísticas oficiales</li> </ul>
<b>Facilidades al ciudadano</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Búsqueda de trabajo a través de las oficinas de empleo</li> <li>Bibliotecas públicas (disponibilidad de catálogos)</li> <li>Denuncias a la Policía</li> <li>Servicios relacionados con la salud</li> </ul>
<b>Ingresos económicos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ayudas de la Seguridad Social: subsidio de desempleo</li> <li>Ayuda familiar, gastos médicos (reembolso o pago directo)</li> <li>Becas de estudios</li> <li>Compras públicas</li> </ul>
<b>Tramitación documental, permisos y licencias</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documentos personales (pasaporte y permiso de conducir)</li> <li>Matriculación en la universidad</li> <li>Solicitud de licencias de obra</li> <li>Permisos relativos al medioambiente (incluidos informes)</li> </ul>

Ilustración 5: Servicios públicos básicos de la AE. Fuente: Lara Navarra, P., Martínez Usero, J.A., Gómez Fernández Cabrera, J. 2004

Para que esta lista de servicios públicos básicos pueda ser aplicada en el Ayuntamiento debe ser modificada, adaptando los servicios propuestos a los que pueda ofrecer la entidad local, y añadiendo servicios de competencia municipal.

En esta modificación se añadirá, por ejemplo:

1. Información general (sobre el municipio, turística, etc...)
2. Información política (Ordenanzas plenos, servicios municipales, etc...)
3. Economía y Hacienda (Impuestos, tasas, subvenciones, etc...)
4. Empleo (Ofertas de empleo, cursos de formación, etc...)
5. Cultura y Deporte (Agenda cultural, bibliotecas municipales, actividades deportivas, etc...)
6. Otros Servicios (Empadronamiento municipal)

## **2.8. Bases de la Administración electrónica**

En el proceso de implantación de la Administración electrónica son varios los aspectos que deben tenerse en cuenta:

- Aspectos jurídicos: normas reguladoras.
- Aspectos técnicos: tecnología estándar, certificados y firma electrónica, comunicaciones vía internet (web / correo), etc.
- Aspectos procedimentales: formar e informar al usuario, dotación de certificado digital a los potenciales usuarios, acceso de estos a la red, etc.

### **2.8.1 Principios de la Administración Electrónica**

La Administración electrónica es el modelo de Administración pública que utiliza las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para desarrollar su actividad, especialmente en tres frentes: en las relaciones con los ciudadanos, en su actividad interna y en las relaciones con otras administraciones. Y para el desarrollo de su actividad la AE se ajusta a los siguientes principios:

*Principio de igualdad:* con objeto de que en ningún caso el uso de medios electrónicos pueda implicar la existencia de restricciones o discriminaciones para los ciudadanos que se relacionen con las AAPP por medios no electrónicos, tanto respecto al acceso a la prestación de servicios públicos como respecto a cualquier actuación o procedimiento administrativo sin

perjuicio de las medidas dirigidas a incentivar la utilización de los medios electrónicos.

*Principio de legalidad:* en cuanto al mantenimiento de la integridad de las garantías jurídicas de los ciudadanos ante las AAPP establecidas en la LRJPAC.

*Multicanalidad:* promover los servicios que se ofrecen mediante todos los canales disponibles para la ciudadanía.

*Publicidad y transparencia administrativa:* hacer más eficiente la información sobre las actuaciones administrativas.

*Accesibilidad:* garantizar que la ciudadanía pueda acceder a los servicios y a la información por medios telemáticos.

*Cooperación entre administraciones públicas:* permitir la interoperabilidad y prestar servicios de forma conjunta a los ciudadanos. Reconocer mutuamente los documentos electrónicos y los sistemas de identificación y autenticación.

*Seguridad:* requerir que los servicios electrónicos tengan como mínimo el mismo nivel que los que no se prestan por estos medios. La seguridad debe permitir incrementar las transacciones electrónicas con sectores especialmente sensibles (profesionales, empresas).

*Proporcionalidad:* requerir sólo las garantías y las medidas de seguridad adecuadas al trámite. No se pedirá más información a los ciudadanos de la estrictamente necesaria.

*Responsabilidad y calidad:* respetar lo que ofrecen las administraciones públicas a través de los medios telemáticos. Esto puede conllevar un replanteamiento de las políticas de comunicación y de información municipales.

*Principio de simplificación administrativa:* por el cual se reduzcan de manera sustancial los tiempos y plazos de los procedimientos administrativos, logrando una mayor eficacia y eficiencia en la actividad administrativa.

*Neutralidad tecnológica:* avanzar en el uso de estándares abiertos o estándares de uso generalizado para los ciudadanos, y evitar la dependencia de herramientas de software con coste de licencia en la relación con los ciudadanos.

## **2.8.2. Identificación y firma electrónica**

Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica regula la firma electrónica, su eficacia jurídica y la prestación de servicios de certificación. Pero se añade el apartado 11, con efectos de 2 de octubre de 2016, por la disposición final 2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Ref. BOE-A-2015-10565: Que todos los sistemas de identificación y firma electrónica previstos en la Ley de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y en la Ley de Régimen Jurídico del Sector Público tendrán plenos efectos jurídicos.

En resumen la Ley establece que:

- Debe ser una Firma electrónica avanzada (art. 22)
- Basada en un certificado reconocido (art. 8 y 12), es decir expedido por un prestador de servicios de certificación acreditado
- Producida por un dispositivo seguro (art 19) de creación de firma y certificado.
- La firma electrónica tiene el mismo valor jurídico que la manuscrita y es admisible como prueba.

En la misma ley encontramos estas explicaciones:

- La firma electrónica es el conjunto de datos en forma electrónica, consignados junto a otros o asociados con ellos, que pueden ser utilizados como medio de identificación del firmante.
- La firma electrónica avanzada es la firma electrónica que permite identificar al firmante y detectar cualquier cambio ulterior de los datos firmados, que está vinculada al firmante de manera única y a los datos a que se refiere y que ha sido creada por medios que el firmante puede mantener bajo su exclusivo control.
- Se considera firma electrónica reconocida la firma electrónica avanzada basada en un certificado reconocido y generada mediante un dispositivo seguro de creación de firma.
- Un certificado electrónico es un documento firmado electrónicamente por un prestador de servicios de certificación que vincula unos datos de verificación de firma a un firmante y confirma su identidad.
- Son certificados reconocidos los certificados electrónicos expedidos por un prestador de servicios de certificación que cumpla los requisitos establecidos en esta ley en cuanto a la comprobación de la identidad y demás circunstancias de los solicitantes y a la fiabilidad y las garantías de los servicios de certificación que presten.

- Además de las personas físicas pueden solicitar certificados electrónicos de personas jurídicas sus administradores, representantes legales y voluntarios con poder bastante a estos efectos

### **2.8.3. Notificación electrónica**

Está regulada por la Orden PRE/878/2010, de 5 de abril, por la que se establece el régimen del sistema de dirección electrónica habilitada previsto en el artículo 38.2 del Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre y permite el envío de comunicaciones escritas.

### **2.8.4.- Notario electrónico**

El Notario Electrónico es un sistema hardware y software que actúa como tercera parte de confianza en las relaciones telemáticas entre ciudadanos y organismos oficiales y entre los propios organismos oficiales. Ofrece Acuses de recibo y Fechado digital con sellos de tiempo, suponiendo una garantía fehaciente de que una transacción ha sido realizada en una hora determinada y no manipulable.

Esta aplicación puede entregar al usuario (ciudadano u organismo público) acuses de recibo o realizar procesos de sellado de tiempo, sobre datos que intercambia con el usuario, en un esquema cliente - servidor: El cliente de notario electrónico envía las solicitudes al servidor de notario electrónico, el servidor genera los acuse de recibo y los sellos de tiempo y se los reenvía al cliente.

### **2.8.5. Gestor de formularios**

Engloba el conjunto de herramientas que facilitan la construcción, conservación, presentación y utilización de formularios dentro de la plataforma de administración electrónica. El formulario es fundamental para la presentación y envío de la información de solicitudes, escritos o comunicaciones por parte del interesado hacia el registro.

### **2.8.6. Registro electrónico de documentos**

El Registro electrónico suministra al ciudadano una prueba fehaciente de la presentación de documentación y dar salida a la documentación generada por la Administración, en el registro telemático el objeto documental es un fichero electrónico en vez de papel, teniendo ambos registros la misma validez legal, ya que en su regulación se contempla también la firma electrónica, y el sellado de tiempo, y el Registro telemático de salida se complementa con el servicio de notificaciones electrónicas, que suministra de forma segura y fehaciente los documentos de salida del mismo, ya que el sellado de tiempo garantiza la constancia de forma segura y fehaciente de la fecha y hora en que se producen las entradas y salidas de documentos electrónicos.

### **2.8.7. Plataforma de telepago**

Es la plataforma pendiente de facilitar los pagos de manera segura y transparente, ya que los procedimientos electrónicos comportan transacciones de tipo económico, generalmente consistentes en el pago de un determinado importe a la Hacienda correspondiente. Cualquier plataforma de Administración electrónica debe contemplar la posibilidad de efectuar este pago de forma telemática. Esta posibilidad supone el uso de firma electrónica, notario electrónico, y la integración de las aplicaciones tramitadoras de procedimientos electrónicos con las entidades financieras, y con los sistemas de pago que estas ponen a disposición de sus clientes (transferencias bancarias, tarjetas de crédito, etc.)

### **2.8.8. Integración de administraciones**

Permite el intercambio de datos entre Administraciones y para ello las conexiones interadministrativas son la clave del éxito futuro de los planes y desarrollos de Administración electrónica, siendo necesario que cualquier información o documento existente en un determinado organismo público esté disponible vía telemática para otro organismo en el que un ciudadano pretende llevar a cabo un procedimiento para el cual sea requisito la presentación de esa información o documento.

Esto requiere la firma de convenios entre las distintas administraciones, la puesta en funcionamiento de soluciones informáticas que posibiliten el intercambio seguro y la implementación de fórmulas que garanticen el consentimiento del interesado o afectado por la información que se intercambia en orden a proteger sus derechos.

### **2.8.9. Archivo de documentos electrónicos**

Los servicios electrónicos que comporta la Administración electrónica requieren el uso de un archivo electrónico, como es el caso del Registro electrónico, Notificaciones, Pagos, etc. Este sistema almacena documentos electrónicos de manera segura y a largo plazo, la salvaguarda de posibles pérdidas de información derivadas de ataques informáticos o fallos en los sistemas, así como el mantenimiento de aplicaciones, estándares y la realización de cualquier otra actividad que permita el acceso a la información almacenada.

### **2.8.10.- Sede electrónica**

La sede electrónica es aquella dirección electrónica disponible para los ciudadanos a través de redes de telecomunicaciones cuya titularidad, gestión y administración corresponde a una Administración Pública, órgano o entidad administrativa en el ejercicio de sus competencias. La realidad es que tal consideración resulta un tanto imprecisa. En efecto, la sede electrónica no es más que una prolongación de naturaleza virtual de las tradicionales oficinas

administrativas de atención a los ciudadanos, servida por personal administrativo y a las cuales pueden dirigirse presencialmente, o a través de otros medios, los ciudadanos para solicitar cualquier tipo de información o realizar cualquier gestión administrativa.

Además, la sede electrónica ofrece la posibilidad de acceder a la información y los servicios administrativos más allá de las limitaciones propias de las oficinas presenciales que tienen un horario limitado, incluso llegando a cerrar los fines de semana y festivos.

La titularidad de las sedes electrónicas ha de corresponder a una Administración Pública, órgano o entidad administrativa, tal y como se deriva del art. 10 LAE, requisito que ha de interpretarse teniendo en cuenta el ámbito de aplicación establecido en el art. 2 LAE. Así, a los efectos de la LAE se entiende por Administraciones Públicas: la General del Estado, la de las Comunidades Autónomas y las Entidades que integran la Administración Local, así como aquellas otras con personificación jurídico-pública vinculada o dependientes de las mismas.

Por lo que se refiere a su creación, el RD 1671/2009 señala en su art. 3.1 que los «órganos de la Administración General del Estado y los organismos públicos vinculantes o dependientes de la misma crearán sus sedes electrónicas» de conformidad con los requisitos establecidos en la citada norma. En este sentido, se deben crear mediante Orden Ministerial y debe aparecer publicada en el BOE, con un contenido mínimo que es el siguiente:

- a) ámbito de aplicación de la sede, que podrá ser la totalidad del Ministerio u organismo público, o uno o varios de sus órganos con rango, al menos de Dirección General.
- b) identificación de la dirección electrónica de referencia de la sede.
- c) identificación de su titular, así como del órgano u órganos encargados de la gestión y de los servicios puestos a disposición de los ciudadanos en la misma.
- d) identificación de los canales de acceso a los servicios disponibles en la sede, con expresión, en su caso, de los teléfonos y oficinas a través de los cuales también puede accederse a los mismos.
- e) medios disponibles para la formulación de sugerencias y quejas.
- f) cualquier otra circunstancia que se considere conveniente para la correcta identificación de la sede y su fiabilidad.

Finalmente, se establece en el RD 1671/2009, un listado de los servicios que los ciudadanos encontrarán a su disposición en las sedes electrónicas, señalando el art. 6.2 el siguiente:

- a) relación de los servicios disponibles en la sede electrónica.
- b) carta de servicios y carta de servicios electrónicos.
- c) relación de los medios electrónicos a los que se refiere el art. 27.4 de la LAE.
- d) enlace para la formulación de sugerencias y quejas ante los órganos que en caso resulten competentes.
- e) acceso, en su caso, al estado de tramitación del expediente.
- f) en su caso, publicación de los diarios o boletines.
- g) en su caso, publicación electrónica de actos y comunicaciones que deban publicarse en tablón de anuncios o edictos, indicando el carácter sustitutivo o complementario de la publicación electrónica.
- h) verificación de los sellos electrónicos de los órganos u organismos públicos que abarque la sede.
- i) comprobación de la autenticidad e integridad de los documentos emitidos por los órganos u organismos públicos que abraza la sede que hayan sido autenticados mediante código seguro de verificación.
- j) indicación de la fecha y hora oficial.

La ley establece que cada administración determinará las condiciones e instrumentos de creación de las sedes electrónicas, con sujeción a los principios de transparencia, publicidad, responsabilidad, calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad e interoperabilidad.

En todo caso deberá garantizarse la identificación del órgano titular de la sede, así como los medios disponibles para la formulación de sugerencias y quejas.

En cuanto a la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Gandía, es un medio a través del cual los interesados pueden ejercer su derecho de acceso a la información, a los servicios y a los trámites electrónicos de la Entidad. Desde esta plataforma, el interesado podrá:

- Efectuar trámites o realizar consultas sin tener que asistir presencialmente.
- Comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos emitidos por el Ayuntamiento (código CSV).
- Consultar los edictos y anuncios publicados en el Tablón.
- Acceder al Perfil del Contratante, al Sistema Nacional de Publicidad de Subvenciones, al Portal de Transparencia y al Punto de Acceso General.
- Presentar facturas en formato electrónico.

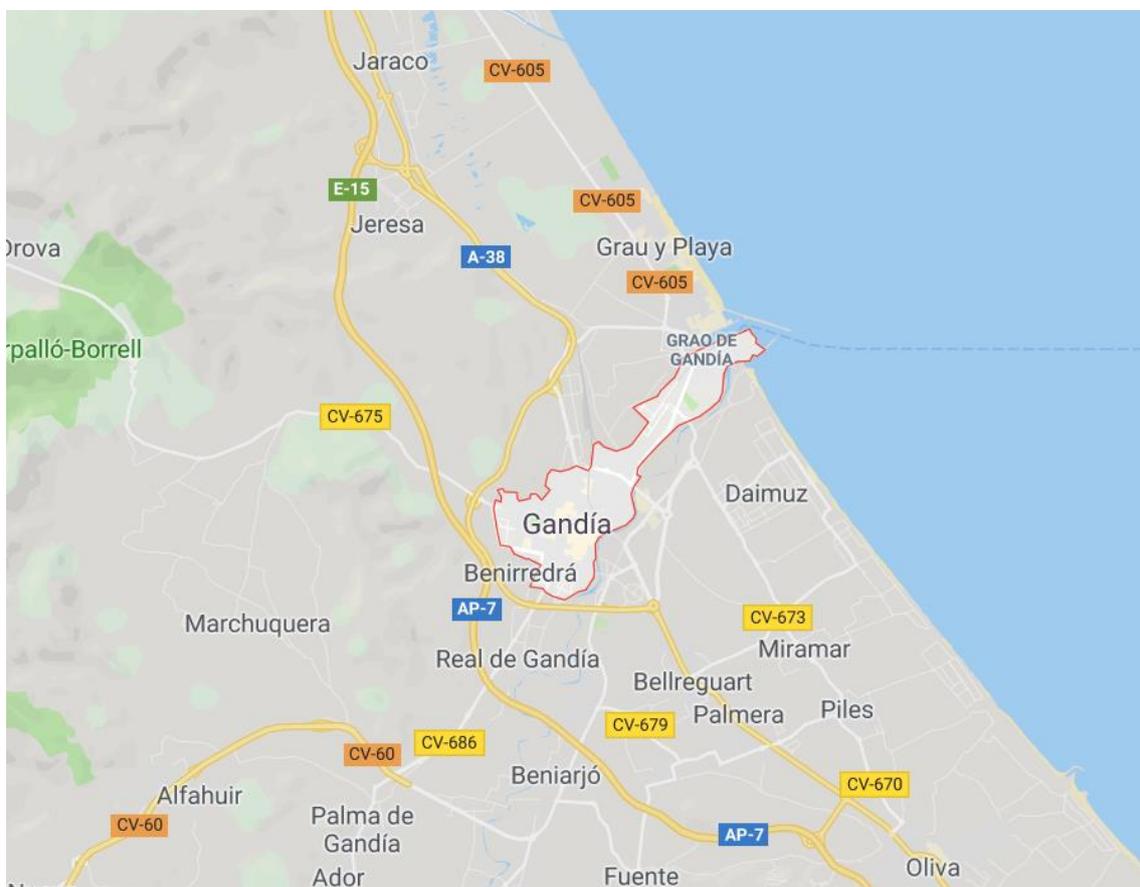
- Acceder al BOE, BOP Valencia y DOGV.

### 3. CARACTERÍSTICAS DEL MUNICIPIO DE GANDÍA

Gandía (en valenciano y oficialmente, *Gandia*) es una ciudad de la Comunidad Valenciana (España). Se encuentra situada en el sureste de la provincia de Valencia y es la capital de la comarca de La Safor. Situada a 70 km de la Valencia Capital.

Cuenta con una población de 73.829 habitantes (INE 2018). Gandía es uno de los principales destinos turísticos españoles.

La ciudad de Gandía se divide en distritos, y estos en barrios. La denominación oficial con la que se trabaja en el ayuntamiento son los distritos pero los ciudadanos subdividen de forma no oficial estos distritos en entidades más pequeñas.



El clima de Gandía es mediterráneo subtropical con unas temperaturas muy suaves durante el invierno, y unos veranos moderadamente cálidos. La temperatura media anual es de 20 °C. Los inviernos tienen una temperatura media de 14 °C, mientras que los veranos de 26 °C. Las temperaturas máximas medias en invierno oscilan entre 16 °C y 21 °C, mientras que las mínimas oscilan entre 7 °C y 11 °C. Las temperaturas máximas en verano oscilan entre 29 °C y 33 °C, mientras que las mínimas veraniegas suelen oscilar entre 20 °C y 24 °C. En invierno las temperaturas bajo 5 °C son infrecuentes, al igual que las temperaturas por encima de 40 °C en verano. La mayor parte de las precipitaciones anuales ocurren en otoño, dándose el máximo entre octubre y inicios de diciembre, con precipitaciones frecuentemente torrenciales. El granizo no es raro en Gandía, aunque la nieve es un fenómeno prácticamente desconocido dentro de la ciudad. Las horas de sol anuales son de aproximadamente 3.000h.

Gandía cuenta con 74.121 habitantes (INE 2017). El 23,5% de la población censada es de nacionalidad extranjera.

Evolución demográfica de Gandía <sup>7</sup>																			
1857	1887	1900	1910	1920	1930	1940	1950	1960	1970	1981	1991	2000	2007	2008	2009	2012	2014	2015	2017
8.881	8.723	11.304	14.558	15.790	17.217	23.484	23.898	24.176	41.984	48.494	52.000	59.123	77.421	79.958	79.430	79.010	76.497	75.514	74.121

*Ilustración 7: tabla de la evolución demográfica de Gandía. Fuente: Wikipedia*

Hasta finales del siglo XIX, la seda continuó siendo, junto con las pasas, los dos productos que más interesaron a los agricultores gandienses. Pero la construcción del ferrocarril y del puerto carbonero en 1893 les animó a extender el cultivo del naranjo que en la actualidad es el predominante. También tiene importancia como centro pesquero.

Desde los años 60 un importante destino turístico de playa, principalmente estacional y procedente del interior de España.

Actualmente la principal base de la economía local es el comercio y servicios, siendo cabeza comercial de la cual orbitan las poblaciones de la comarca, con una población de unos 200.000 habitantes. Además Gandía es uno de los principales destinos turísticos españoles en verano, gracias a su playa y oferta de ocio.

#### 4. ANÁLISIS DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN EL AYUNTAMIENTO DE GANDÍA

El Ayuntamiento de Gandía, en lo que se refiere a administración electrónica, cuenta con la página web propia del ayuntamiento ([http://www.gandia.es/aytg/Web\\_php/index.php](http://www.gandia.es/aytg/Web_php/index.php)) y una sede electrónica (<https://gandia.sedelectronica.es/info.0>).

Este capítulo se va a centrar en el análisis de la página web del Ayuntamiento de Gandía y de su sede electrónica. Con el fin de hacer el análisis de la manera más veraz posible seguiremos la metodología empleada por Marta Pagán Martínez en su tesis doctoral titulada “Análisis y evaluación de las webs municipales en la provincia de Albacete”, defendida el 02-12-2013 y cuyo director de la Tesis fue Rodríguez Muñoz, José Vicente. Esta metodología utiliza 74 indicadores que se han agrupado bajo 9 conceptos o categorías donde se encuentran la mayoría de los contenidos de las páginas web de los ayuntamientos.

CATEGORÍAS	INDICADORES
Aspectos formales	1-5
Funcionalidad	6-16
El ayuntamiento	17-25
La ciudad o municipio	26-29
Información para los ciudadanos	30-40
Información turística de ocio	41-47
Información sobre las empresas	48-50
Servicios de participación ciudadana	51-54
Gestiones online (e-Administración)	55-74

*Tabla 1: Categorías de análisis e indicadores utilizados para el análisis de sedes electrónicas municipales*

##### 4.1. Análisis, deficiencias y aspectos a mejorar de la Administración Electrónica de Gandía

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

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

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

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

Tabla 2: Indicadores utilizados en la primera categoría y grado de su cumplimiento para el análisis de sedes electrónicas municipales.

Podemos observar que la página web del ayuntamiento cumple con cada uno de los indicadores que forman esta primera categoría, para ello hemos adjuntado tres fotografías que nos muestran en la primera de ellas la autoría, en la segunda los datos de contacto y en la tercera fotografía nos aparece la actualización si bien no por última actualización si no que las noticias se organizan en base a la fecha saliendo está en cada una de ellas.



Ilustración 8: Autoría de la sede electrónica del Ayuntamiento de Gandía. Fuente. Página web del Ayuntamiento de Gandía

ATENCIÓN PRESENCIAL



**GANDÍA**

Pl. Major, 1  
EDIFICIO CONSISTORIAL

96 295 94 02

**GRAU**

Pl. Mediterrànea, 2

96 295 94 98

Mañanas: de lunes a viernes, de 9:00 a 14:00 h.  
Tardes: de lunes a jueves, de 16:00 a 18:00 h.

- Información general de trámites administrativos.
- Firma digital de la ACCV
- Punto de información catastral. PIC
- Tramitación de documentos por la Administración Central del Estado y la Conselleria

ATENCIÓN TELEFÓNICA



010  
(Llamadas desde el municipio y teléfono fijo)

Información  96 295 94 02

Registro  96 295 94 04

---

ATENCIÓN ELECTRÓNICA



gandia.sedelectronica.es



informacio@gandia.org

*Ilustración 9 : Datos de contacto de la página web del Ayuntamiento de Gandía ( Atención al cliente). Fuente. Página web del Ayuntamiento de Gandía.*

## NOTICIAS

Economía



07 Agosto 2019

La Asociación de Trabajadores Autónomos (ATA) y la Autoridad Independiente de Responsabilidad Fiscal española (AIReF) constatan la mejoría económica del Ayuntamiento de Gandía

Cultura



07 Agosto 2019

El IV Encuentro PaRedes pintará las instalaciones del CEIP Joan XXIII

Cultura



06 Agosto 2019

Empieza la campaña para fomentar el valenciano entre los turistas

*Ilustración 10: Indica cuando ha sido la última actualización en la home page, página principal o página de inicio. Fuente. Página web ayuntamiento de Gandía*

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

FUNCIONALIDAD	SI/NO
6. Mapa web	NO
7. Buscador interno	SI
8. Versiones en otros idiomas	SI
9. Enlaces hacia otras administraciones	SI
10. Descarga de utilidades	SI
11. Resolución de pantalla optimizada	SI*
12. Navegadores para los que está optimizada	SI

13. Cumple con la normas WAI (Accesibilidad: AAA/AA/A)	NO
14. Profundidad (número de clics)	1
15. Se puede volver desde cualquier página a la página de inicio de la web	NO
16. Posee menú “migas de pan” para facilitar la usabilidad	NO

Tabla 3: Indicadores utilizados en la segunda categoría y grado de su cumplimiento para el análisis de sedes electrónicas municipales.

En la tabla se puede observar que si se cumplen 6 de los 11 indicadores en la categoría de la funcionalidad, por una parte, sí que tenemos acceso a un buscador interno en el cual nos redirige a los diferentes post donde aparece la palabra que nosotros hayamos buscado. En lo que se refiere a los idiomas, tenemos la opción de elegir el idioma en castellano o en valenciano. Ya que en Gandía las dos lenguas son las que predominan, siendo necesario que estén presentes las 2. En el indicador número 10 la descarga de utilidades, en diferentes apartados de la web del Ayuntamiento de Gandía puedes descargar variedad de solicitudes, trámites, listados, etc...

En cuanto al indicador 9, en la página de inicio de la web del ayuntamiento, nos da la posibilidad de acceder a la información y webs de otras administraciones, así como los teléfonos de contacto, dirección y correos de las administraciones y oficinas.



Ilustración 11: Enlaces a otras administraciones del Ayuntamiento de Gandía. Fuente. Página web del Ayuntamiento de Gandía.

La profundidad o número de clicks en los desplegables es de 1, y además no nos permite volver a la página principal siempre, en algunos casos sí, pero no desde cualquier apartado, ya que por ejemplo si entras en el apartado VisitGandia te redirecciona a otra web y no podemos volver a la propia página web de inicio ya que automáticamente se nos abre en otra pestaña nueva sin opción a volver a la web del ayuntamiento de Gandía. Además no cumple el indicador 16 ya que no nos aparece con un menú “migas de pan”, es decir, no sabemos en todo momento en que apartados nos encontramos dentro de la página web, ya que en algunas ocasiones sí aparece, pero en otras no y nos redirecciona a otras webs o abre otras pestañas, y por tanto está reduciendo la usabilidad de esta.

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

## TAW

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

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

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



*Ilustración 12: Muestra URL TAW. Fuente: Página web <https://www.tawdis.net/index>*

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

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

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

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

Valor AA sería el tercer posible resultado de nuestro análisis, el cual nos dice que la web es accesible a segundo nivel, esto quiere decir que cumple los requisitos del segundo valor y además una serie de requisitos los cuales hace más accesible la página web.

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

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

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

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

Número de Problemas: 127

Número de Advertencias: 213

Número no verificados: 8

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

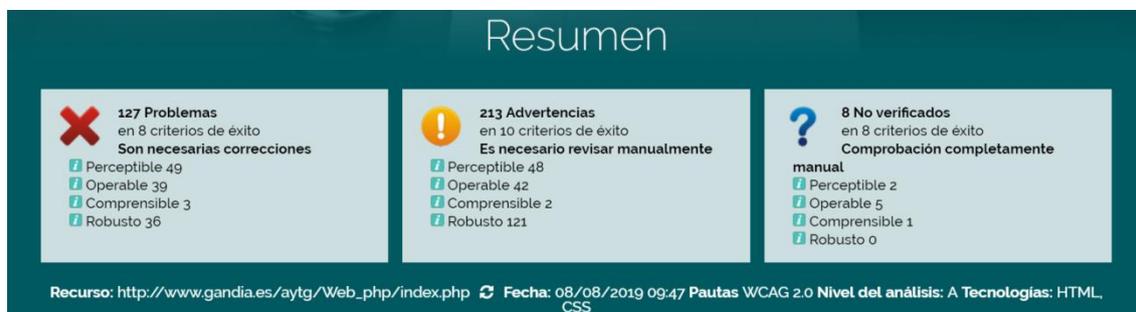


Ilustración 13: Resultado del nivel A de accesibilidad en el test TAW del Ayuntamiento de Gandía. Fuente: Página web <https://www.tawdis.net/index>

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

Número de Problemas: 127

Número de Advertencias: 266

Número no verificados: 14

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

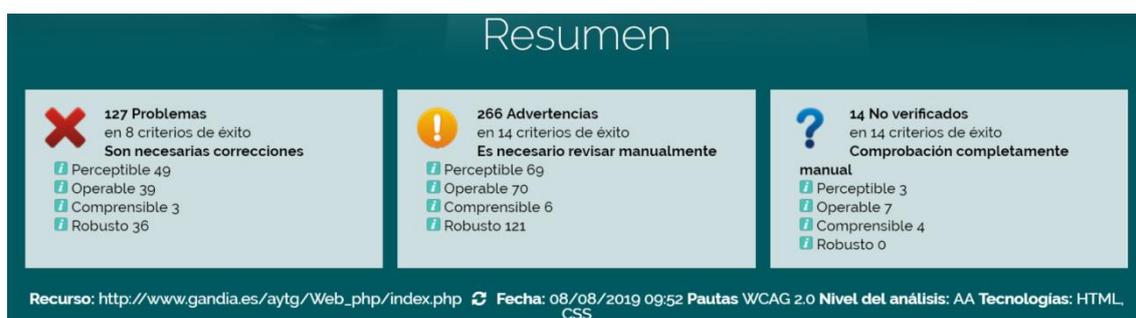


Ilustración 14: Resultado del nivel AA de accesibilidad en el test TAW del Ayuntamiento de Gandía. Fuente: Página web <https://www.tawdis.net/index>

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

Número de Problemas: 163

Número de Advertencias: 334

Número no verificados: 25

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

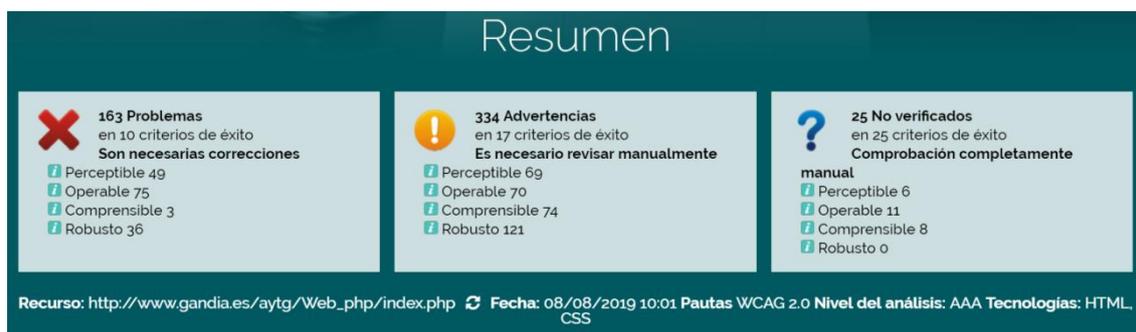


Ilustración 15: Resultado del nivel AAA de accesibilidad en el test TAW del Ayuntamiento de Gandía. Fuente: Página web <https://www.tawdis.net/index>

Por lo que podemos sacar la conclusión de que la página web del Ayuntamiento de Gandía en gran parte no está preparada para el acceso de esta, el de personas con algún tipo de discapacidad. Esto es una deficiencia y un punto a mejorar ya que es una administración pública y debería poder asegurar y garantizar el acceso a los ciudadanos a todos sus servicios en igualdad de condiciones.

La tercera categoría de la metodología propuesta es el Ayuntamiento, en esta vemos y analizamos que ofertas hace el ayuntamiento de Gandía a los ciudadanos, además de la información institucional de este.

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

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

Como podemos observar en la tabla, el ayuntamiento de Gandía cumple con todos los indicadores, es decir 9 de los 9 indicadores. Donde se observa al entrar en el apartado de la alcaldesa un texto de bienvenida a la web del ayuntamiento de Gandía por parte de ella ( DianaMorant).



**Bienvenidas y bienvenidos a la página web del Ayuntamiento de Gandía**

Bienvenidas y bienvenidos a la página web del Ayuntamiento de Gandía, el instrumento que ponemos a tu alcance para conocer la institución y la ciudad. El Ayuntamiento es la casa de todas las gandienses y los gandienses y esta web, un canal de comunicación directo y ágil con la ciudadanía y una puerta virtual que os llevará muy fácilmente a ellas. Gandía es una gran ciudad valenciana y mediterránea, rica en cultura –cuna de los grandes de nuestra literatura, como Ausiàs March, Joanot Martorell, -autor de Tirant lo Blanc-, y Rois de Corella. No en vano, Gandía es la primera Capital Cultural Valenciana de la historia. También es conocida en todo el mundo por la familia Borja (o Borgia), que logró fama universal por dar dos papas a Roma, y por Francisco de Borja, duque y santo. Nuestra ciudad es un consolidado destino turístico que tiene la fortuna de acoger parajes naturales y playas maravillosas como la del Ahuir, una de las pocas que aún se conservan vírgenes en el Mediterráneo. Y Gandía también es capital comercial, Ciudad Saludable, Ciudad de la Ciencia y la Innovación, y ciudad universitaria, lo cual le imprime un sello distintivo de ciudad educadora y emprendedora.

Gandía es todo esto y mucho más. Te invito a descubrirla.

Muchas gracias por tu visita.

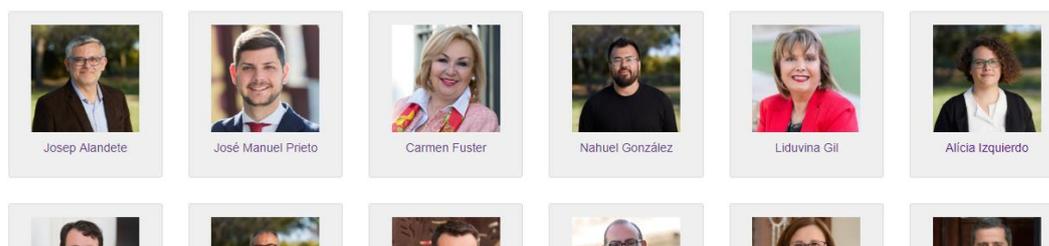
*Ilustración 16: Bienvenida de la Alcaldesa a la web del ayuntamiento de Gandía. Fuente. Página web del Ayuntamiento de Gandía.*

También cumple el indicador 18 ya que indica los órganos de Gobierno del municipio y la composición completa del pleno, que está formada por la alcaldesa Diana Morant y 24 concejales/as.

## ORGANIZACIÓN MUNICIPAL



### CONCEJALES/AS



*Ilustración 17: Organización Municipal del gobierno de Gandía. Fuente. Página web del Ayuntamiento de Gandía.*

En la web del ayuntamiento de Gandía también se lleva un control de las actas de los plenos municipales, ordenanzas municipales y del Calendario Fiscal actualizado de 2019.

## DOCUMENTACIÓN DE LAS SESIONES DEL PLENO DEL AYUNTAMIENTO EN EL EJERCICIO 2019

CONVOCATORIAS		EXTRACTOS DE ACUERDOS		ACTAS Y VIDEOS			
FECHA	TIPO DE SESIÓN	FECHA	TIPO DE SESIÓN	FECHA	SESIÓN	DOCUM.	VIDEO
10-01-2019	Ordinaria	10-01-2019	Ordinaria	10/01/2019	Ordinaria	»	»
21-02-2019	Ordinaria	21-02-2019	Ordinaria	21/02/2019	Ordinaria	»	»
21-03-2019	Ordinaria	21-03-2019	Ordinaria	21/03/2019	Ordinaria	»	»
30-03-2019	Extraordinaria	30-03-2019	Extraordinaria	30-03-2019	Extraordinaria	»	»
03-04-2019	Extraordinaria			03-04-2019	Extraordinaria	»	»
				17/04/2019	Ordinaria	»	»
				27/04/2019	Extraordinaria	»	»
				16/05/2019	Ordinaria	»	»
				20/05/2019	Extraordinaria	»	»
				12/06/2019	Extraordinaria	»	»
				15/06/2019	Extraordinaria	»	»
				11/07/2019	Extraordinaria	»	»
				25/07/2019	Ordinaria	»	»

*Ilustración 18: Actas del pleno del ayuntamiento de Gandía. Fuente. Página web del Ayuntamiento de Gandía.*

También en la web aparece un apartado donde refleja el presupuesto del ayuntamiento de Gandía en este año 2019 y nos da más información como el ingreso medio por habitante, siendo el mismo que el gasto medio por habitante de 1.179 euros anuales, de los cuales 27,72 euros son para gastos de educación y 28,75 para gastos de deporte. Entrando dentro puedes consultar de manera fácil toda la información presupuestaria municipal, en cuanto ingresos y gastos, etc...

### Bienvenido al Visor presupuestario del ayuntamiento de Gandía

El visor presupuestario de Gandía es una herramienta que te ayuda a consultar de forma fácil, interactiva y atractiva toda la información presupuestaria municipal: los gastos e ingresos, desgloses económicos y por programa, cuentas anuales, liquidaciones trimestrales, la evolución de las magnitudes económicas, la contratación municipal, información de tesorería, la deuda, la presión fiscal, la morosidad o la sostenibilidad financiera.



*Ilustración 19: Presupuesto Municipal de Gandía. Fuente. Página web del Ayuntamiento de Gandía.*

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

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

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

En esta categoría una vez analizada se observa que se cumplen 3 de los 4 indicadores, donde tenemos un apartado de archivos históricos de Gandía y donde podemos buscar bastante información de la historia de Gandía además de tener una hemeroteca, fototeca y videoteca que podemos consultar. Además cumple también el ayuntamiento de Gandía el indicador 26 ya que tenemos también la situación geográfica de Gandía en otro apartado.

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



Ilustración 20: Archivo Histórico de Gandía y Recursos multimedia. Fuente. Página web del Ayuntamiento de Gandía.

Lo que no llego a encontrar en la web del ayuntamiento de Gandía es un apartado con los principales datos estadísticos( indicador 29).

Una vez analizada las cuatro categorías anteriores vamos a examinar si la página cuenta con los indicadores que hacen referencia a información para ciudadanos y residentes, lo cual proporciona a los ciudadanos información sobre las actividades y eventos que el municipio realiza.

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

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

En esta categoría, la página web del Ayuntamiento de Gandía cuenta con 10 de los 11 indicadores analizados. Al entrar en la web, en la parte de debajo de la misma página de inicio nos aparecen las noticias más destacadas de la actualidad de Gandía.



Ilustración 21: Página de los próximos eventos de la actualidad de Gandía en la página web del Ayuntamiento de Gandía. Fuente. Página web del Ayuntamiento de Gandía.

Como se puede ver en la imagen aparece en la página web de Gandía, una agenda de las actividades municipales que se van a hacer en las próximas fechas.

CONSEJO DE LOS JÓVENES DE GANDIA	Carretera del Grau s/n	96 295 12 00 jovesgandia@cjg.es	De septiembre a mayo: De lunes a sábado, de 9:00 a 13:00 h., y de 17:00 a 21:00 h. De junio a agosto: de lunes a sábado, de 9:00 a 15:00 h. y de 17:00 a 22:00 h. Domingos: Según programación.
CONTRATACIÓN Y PATRIMONIO	C. Carmelitas, 2 1ª planta	96 295 94 60	De octubre a mayo: De lunes a viernes, de 9:00 a 14:00 h. y de 16:00 a 18:00 h. De junio a septiembre: De lunes a viernes, de 9:00 a 14:00 h.
CULTURA	Ps. Germanias, 13 CASA DE LA MARQUESA	96 295 95 35 cultura@gandia.org	De lunes a viernes, de 9:00 a 21:00 h. y fines de semana, según programación.
DEPORTES	Avda. dels Esports, 4	96 295 96 75 - conserjería 96 295 96 96 - oficinas esports@gandia.org	De septiembre a junio: De lunes a viernes, de 8:30 a 14:30 h. y de lunes a jueves, de 17:00 a 19:00 h. Julio y agosto: de lunes a viernes, de 8:30 a 14:00 h.
ECOPARC - PUNT NET	C. de la Pedrera, 1 POLIGONO ALCODAR	96 227 00 36	De lunes a sábado, de 10:00 a 19:00 h. Domingos, de 10:00 a 14:00 h.
EDUCACIÓN	C/ Carmelites nº 2 - Planta Baja	96 295 94 63 educacio@gandia.org	De lunes a viernes, de 9:00 a 14:00 h.

*Ilustración 22: Directorios de las diferentes oficinas de Gandía en la página web del Ayuntamiento de Gandía. Fuente. Página web del Ayuntamiento de Gandía.*

Dispone un apartado principal de directorios en los cuales aparecen todos los números de teléfono, la dirección, los horarios y los correos electrónicos de los indicadores de la tabla. Además tiene una página web de la Marina Gandiense, que es la línea de autobuses de Gandía y donde puedes ver las líneas de buses y horarios que tiene, habiendo desarrollado también una aplicación móvil, ya que es el único transporte público del que dispone Gandía para moverse entre la ciudad. Además en la misma página web hay un enlace donde poder ver el callejero del municipio, pero este no está actualizado ya que el callejero es de 2008.

En cuanto a la sexta categoría es donde se analizan los indicadores de información turística y ocio en el municipio de Gandía.

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

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

Observando la categoría número 6, la web del ayuntamiento de Gandía cumple con los 7 indicadores que aparecen en esta, aunque uno lo dejaría como a medias, ya que el indicador 42 sobre directorios de restaurantes, etc... Aparece en la misma web pero la cantidad de restaurantes es bastante pequeña y no incluye bares, y como lugares de Ocio si pone información sobre centros comerciales, etc...

En resumen cumple con todos estos directorios ya que al clicar la palabra "TURISMO" en un apartado de la web del Ayuntamiento de Gandía, nos redirecciona a otra pestaña y nueva página web que se llama VisitGandia ([http://www.visitgandia.com/turgan/Web\\_php/index.php](http://www.visitgandia.com/turgan/Web_php/index.php)) donde podemos encontrar información sobre cómo llegar al municipio, información de restaurantes y lugares de ocio, los diferentes hoteles y alojamientos de la ciudad, información sobre la oficina de Turismo y sobre las fiestas y tradiciones de la localidad, además de su gastronomía y productos típicos de la zona, y también una guía turística con los sitios más relevantes que poder visitar en Gandía.



Ilustración 23: Página web de VisitGandia ([http://www.visitgandia.com/turgan/Web\\_php/index.php](http://www.visitgandia.com/turgan/Web_php/index.php)). Fuente: Página web de VisitGandia.

Como se puede ver en la imagen nos muestra de manera fácil e intuitiva cada uno de los apartados que aparecen en esta categoría de información turística y de Ocio.

En la categoría número siete se analiza información sobre las empresas.

INFORMACIÓN SOBRE EMPRESAS	SI/NO
48. Directorio empresarial y/o comercial	SI
49. Información sobre el polígono industrial de la localidad	NO

50. Información sobre las ferias que se realicen en la localidad	SI
--	----

Tabla 8: Indicadores utilizados en la séptima categoría y su grado de cumplimiento.

En la página web del Ayuntamiento de Gandía nos encontramos con un apartado dedicado a la política económica e innovación, donde se puede observar en la imagen de abajo que hay un apartado arriba de Comercio y OMIC (Oficina Municipal de Información para el Consumidor) y otra de Ubalab que es sobre la innovación, empleo y empresas, y ayudan a estas a adaptarse a las nuevas tecnologías. Por otro lado no encontramos información sobre el polígono industrial de la localidad, pero si hay información sobre las ferias que se van realizando a lo largo del año en Gandía.



Área de Políticas Económicas e Innovación



El Área de Políticas Económicas e de Innovación es el instrumento con el que cuenta el Ajuntament de Gandia para la definición de Estrategias de Desarrollo Local y la puesta en marcha de Políticas de Innovación, Empleo y Emprendimiento, Comercio y Empresa de la Ciudad.  
 Las líneas de trabajo se definen en estrecha colaboración con los actores clave que forman parte del tejido económico y social de la Ciudad, y de acuerdo con las Políticas Públicas desarrolladas en los ámbitos autonómico, nacional y europeo.  
 En la actualidad, el área afronta el reto de integrar los recursos humanos y las pyme de la Ciudad, sobre todo micropyme, en el marco de un nuevo paradigma informacional que es la Sociedad del Conocimiento. Con esta idea los servicios de Comercio y Omic y Ubalab Gandia aglutinan la misión de servir de conector entre el talento del territorio y los recursos del entorno para impulsar proyectos conjuntos que contribuyan al crecimiento comercial y empresarial, el fomento de la innovación, el empleo y la empresa, y en definitiva, a la creación del ecosistema de innovación local.

Ilustración 24: Directorio sobre Comercio y Empresas en la página web del Ayuntamiento de Gandía. Fuente. Página web del Ayuntamiento de Gandía.

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

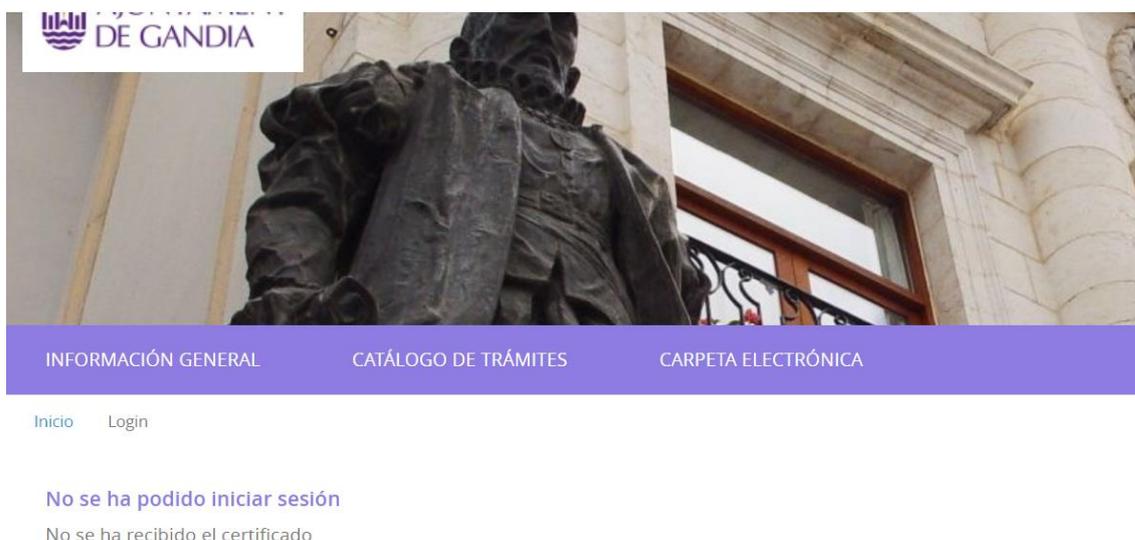
SERVICIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	SI/NO
51. Buzón de quejas o sugerencias	SI
52. Respondió a la pregunta realizada. Pregunta realizada: ¿Qué trámites debo realizar para dame de alta en el Padrón de su	NO*

municipio ?	
53.Mecanismo de participación ciudadana (encuestas ,foro de debate ,etc.)	SI
54.Solicitar cita previa al Alcalde y/o al resto de miembros de la corporación municipal	SI

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

En esta categoría sobre los servicio de participación ciudadana, vemos que si hay un buzón de quejas o sugerencias en el apartado de la sede electrónica del Ayuntamiento de Gandía pero al intentar realizar la pregunta, nos pide el DNI electrónico y su clave la cual puse en varios navegadores y no funcionó, dando error y diciendo que no se ha podido iniciar sesión y de esta forma no poder formular la pregunta. Falta ver si el error es del mismo ayuntamiento, de la web del DNI electrónico o del navegador, la cuestión es que en 2 días diferentes no he podido conseguir formular una queja o sugerencia.

(Posteriormente desde otro ordenador sí que me dejó entrar con el certificado electrónico y poder realizar trámites electrónicos, pero deberían corregir estas situaciones ya que en el primer momento y con otro ordenador, no dio la opción de poder completar este trámite)



*Ilustración 25: Proceso de Quejas y Sugerencias en la sede electrónica del ayuntamiento de Gandía. Fuente. Página web de la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Gandía.*

Sí que encontramos que hay un foro de participación ciudadana (<https://foro.gandia.org/>) el cual realmente no tiene éxito ya que la participación a día de hoy es nula, sin debates ni respuestas.

## AGENDA

En aras de la transparencia que este gobierno progresista de Gandia quiere aplicar a la administración pública, la agenda de la Alcaldesa será pública, de manera que todos los ciudadanos podrán saber en cada momento que está haciendo la primera autoridad de la ciudad.

Dentro de la ordenación de la agenda, una mañana a la semana estará destinada a la recepción de ciudadanos de Gandia. Si quiere ser recibido por la Alcaldesa, hay que solicitarlo por registro de entrada en la planta baja del Ayuntamiento de Gandia, explicando los asuntos a tratar y los datos personales para poder contactar.

AGOSTO 2019						
Ant						Sig
LUN.	MAR.	MIÉ.	JUE.	VIE.	SÁB.	DOM.
29	30	31	1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	1

Junta de Govern  
 lun. 26 ago. 10:30 - 11:30

Ilustración 26: Agenda de la Alcaldesa de Gandía. Fuente. Página web del Ayuntamiento de Gandía.

Sí que se puede solicitar una cita previa con la Alcaldesa pero si quiere ser recibido por la Alcaldesa, hay que solicitarlo por registro de entrada en la planta baja del Ayuntamiento de Gandía, explicando los asuntos a tratar y los datos personales para poder contactar.

Visto estas primeras 8 categorías con 54 indicadores vemos que cumple con 46 de estos, siendo la web del ayuntamiento de Gandía una administración electrónica bastante completa con pequeños apartados a mejorar pero que está en un grado de desarrollo alto.

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

Etapa 0: No existe información
Etapa 1: Información en línea sobre el servicio público.
Etapa 2: Interacción, descarga de formularios on-line.
Etapa 3: Interacción bilateral, permite cumplimentación y envío de formularios, el acceso a bases de datos, etc.
Etapa 4: Transacción o tramitación telemática permite la formalización y entrega de formularios con acuse de recibo, así como el pago del servicio en su caso.

Tabla 10: Etapas o niveles de madurez

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

consultar el catálogo?		
73. Información sobre el ALA/WALA de la localidad (aula de libre acceso a internet). Reserva on-line	0-3	2
74. Pedir cita en el Centro de Salud a través de la web municipal	0-3	0

Tabla 11: Indicadores utilizados en la novena categoría y grado de su cumplimiento para el análisis de sedes electrónicas municipales.

En esta categoría que es el último bloque de indicadores observamos como 11 de los 19 indicadores tienen un grado de madurez de 1 o incluso 0, esto nos indica que la página web del ayuntamiento de Gandía contiene algo de información pero no nos permite encontrar cierta información ni realizar algunos trámites de forma telemática.

De junio a septiembre: De lunes a viernes, de 9:00 a 14:00 h

**GESTIÓN TRIBUTARIA**  
 IVTNU - 96 295 98 00 - ext. 9741 / 9080  
 IBI - 96 295 95 36  
 TASA BASURA - 96 295 94 09  
 IVTM - IAE - VADOS - 96 295 95 34

gandia.sedelectronica.es

También puede dirigirse a la Diputación Provincial de Valencia, en virtud del Convenio de Colaboración.

En virtud de Acuerdo del Ayuntamiento Pleno de Gandía de 7 de marzo de 2012, se encuentra delegada en la Diputación Provincial de Valencia la recaudación ejecutiva municipal así como la recaudación voluntaria municipal de los siguientes impuestos:

- Impuesto de Bienes Inmuebles de naturaleza urbana y rústica
- Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica
- Impuesto de Actividades Económicas
- Tasa de recogida domiciliar de basura
- Tasa de Vados

**CALENDARIO DEL CONTRIBUYENTE**

Calendario fiscal. GANDÍA Ejercicio 2019

Ilustración 27: Información del horario y contacto para la tramitación de impuestos en la web Ayuntamiento Gandía. Fuente. Página web del Ayuntamiento de Gandía.

Como podemos observar en la imagen, en la web del ayuntamiento de Gandía solo encontramos el horario y contacto para poder tramitar los impuestos marcados en los tres primeros indicadores de esta categoría (IBI , IVTM Y otros impuestos y tasas), con lo que el nivel de madurez es solamente 1 ya que solo nos proporciona información sin poder tramitar nada vía telemática.

Por otro lado vemos que llega a alcanzar el nivel de madurez 3 para la domiciliación de impuestos y tasas, ya que nos permite realizarlo todo vía telemática desde la web del Ayuntamiento de Gandía. A su vez, también alcanzamos este grado de madurez en cuanto a los trámites de licencia de obras y licencias de apertura; sin poder llegar al nivel 4 ya que no podemos realizar el pago vía *online*.

Por otra parte no encontramos en la web ningún apartado ni información sobre anuncios de obras y servicios o compras públicas.

Los trámites de empadronamiento alcanzan el máximo nivel ya sea en cuanto al alta, baja y cambios de domicilio como en lo referente a la expedición de certificados de empadronamiento, siendo estos niveles 3 y 4 respectivamente.

**BÚSQUEDA DETALLADA DE EXPEDIENTES**

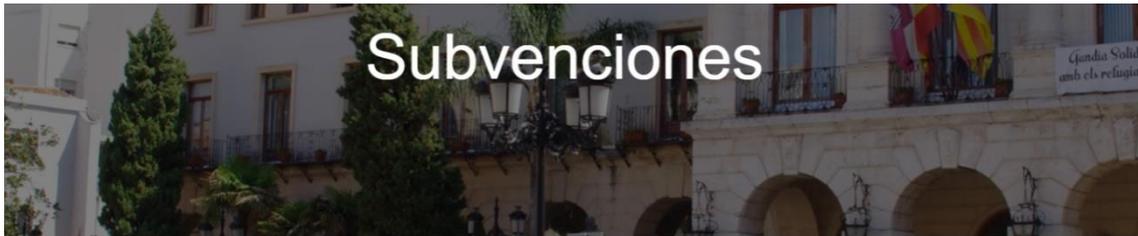
ESTADO

EXPEDIENTE ↑	CONCEPTO ↑	ESTADO ↑	CONTRATO MENOR ↑
PATR-031/2019 (17254/2019)	Autorización de uso especial de dominio público para la organización, realización y explotación del Gandia Street Food Festival en la plaza Tirant durante la Feria y Fiestas de Gandia 2019	Publicado	No
CONT-054/2019 (16561/2019)	Contrato de suministros consistente en alumbrado ornamental de diversas calles con motivo de la Fira i Festes de Gandia 2019	Publicado	No
CONT-053/2019 (16560/2019)	Contrato privado consistente en fuegos artificiales para la Fira i Festes 2019 de Gandia	En evaluación	No
CONT-039/2019 (11338/2019)	Contrato de suministros consistente en suministro de materiales para saneamiento y agua sanitaria	En evaluación	No
CONT-044/2019 (11989/2019)	Contrato de suministros consistente en renting para suministro, instalación, configuración y puesta en servicio de nuevos terminales de radiocomunicaciones digitales y servicios asociados TETRA COMDES ? Red de Comunicaciones Digitales de Emergencia y Seguridad de la Comunidad Valenciana	En evaluación	No
PATR-027/2019 (13809/2019)	Subasta pública de madera quemada acumulada en parcela municipal como consecuencia de las acciones de emergencia llevadas a cabo después del incendio de agosto de 2018.	Publicado	No
CONT-051/2019 (15044/2019)	Contrato de suministros consistente en suministro de ordenadores para el servicio municipal Urbalab del Ayuntamiento de Gandia	En evaluación	No
CONT-050/2019 (14355/2019)	Contrato de servicios consistente en prestación de servicios para la impartición de diversos cursos en la Universidad Popular de Gandia (UPG)	En evaluación	No
CONT-030/2019 (8559/2019)	Contrato de suministros consistente en arrendamiento, sin opción de compra, de dos vehículos ATV para el Servicio de Policía Local de Gandia.	En evaluación	No

*Ilustración 28: Información de seguimiento de expedientes en la web Ayuntamiento Gandía. Fuente. Página web del Ayuntamiento de Gandía.*

En el indicador número 64, como podemos ver en la imagen sí que hay un seguimiento de expedientes donde se puede observar el expediente y el estado de este.

Sí existe información sobre las ayudas y subvenciones municipales para las nuevas empresas que se creen en el municipio(o las ya existentes), pero solamente información muy poco detallada donde nos redirecciona a la web del Sistema Nacional de Publicidad de Subvenciones y donde en esa web tendremos que buscar si existen o no subvenciones en la localidad.



Àreas municipales > Economía > Subvenciones

## SUBVENCIONES

Desde el año 2012, las ayudas y subvenciones se tramitan como convenios.

Desde aquí accede al Sistema Nacional de Publicidad de Subvenciones.



Ilustración 29: Información de subvenciones en la web Ayuntamiento Gandía. Fuente. Página web del Ayuntamiento de Gandía.

En referencia a las actividades e instalaciones deportivas municipales, en la web podemos encontrar información detallada sobre tarifas, horarios, normas, dirección y contacto e instrucciones para el uso de las instalaciones (por ejemplo, reservar). No obstante, la web no nos permite realizar ninguna reserva o pago en línea, así como ningún otro tipo de trámite para el cual habrá que contactar por teléfono/correo o acudir presencialmente.

Àreas municipales > Deportes > Información general

## INFORMACIÓN GENERAL



Avda. dels Esports, 4



96 295 96 96



esports@gandia.org



Servicio de deportes



Mañanas: De lunes a viernes, de 8:30 a 14:30 h.

Tardes: De lunes a miércoles, de 17:00 a 19:00 h.

Junio, Julio, Agosto y Septiembre: De lunes a viernes, de 8:30 a 14:00h.



Ilustración 30: Información de instalaciones deportivas municipales en la web Ayuntamiento Gandía. Fuente. Página web del Ayuntamiento de Gandía.

Para obtener información o participar en los procesos selectivos de empleo público municipal, el Ayuntamiento pone a disposición del ciudadano información actualizada, formularios, consulta de base de datos, etc. con lo que se situaría en la etapa 3 de los indicadores.

Áreas municipales > Recursos humanos > Ofertas de empleo público > Procesos selectivos

## PROCESOS SELECTIVOS

Haz clic aquí para descargarte la instancia y la autoliquidación.

EJERCICIO	PROCESO	DENOMINACIÓN	GRUPO / SUBGRUPO	CLASIFICACIÓN	VACANTES
2019	ConcursoOposicion	PROCESO SELECTIVO DE NUEVE PLAZAS DE AUXILIAR ADMINISTRATIVO (promoción interna)	C2	Administración General	9
2019	Bolsa	BOLSA DE TRABAJO LIMPIADOR/A	AGRUPACIONES PROFESIONALES	Laboral	BOLSA
2019	Bolsa	BOLSA DE TRABAJO DE COCINERO/A COMPLEMENTARIA DE LA EXISTENTE	AGRUPACIONES PROFESIONALES	Laboral	BOLSA
2019	ConcursoOposicion	PROCEDIMIENTO SELECTIVO DE DOS INSPECTORES DE URBANISMO	C1	Administración Especial	2
2019	ConcursoOposicion	PROCESO SELECTIVO DE UNA PLAZA DE COBRADOR	AGRUPACION PROFESIONAL	Administración Especial	1
2019	Concurso	CONCURSO PARA LA PROVISIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO DE JEFE DE SECCIÓN DE SERVICIOS SOCIALES GENERALES	Grupo A, Subgrupo A2	Administración Especial	1
2019	Bolsa	BOLSA DE TRABAJO DE TÉCNICO/A DE JUVENTUD	A2	Administración Especial	BOLSA
2019	Bolsa	BOLSA DE TRABAJO DE TÉCNICO/A SUPERIOR EN PROMOCIÓN DE IGUALDAD DE GÉNERO	B	Administración Especial	BOLSA

*Ilustración 31: Información de oferta de empleo público en la web Ayuntamiento Gandía. Fuente. Página web del Ayuntamiento de Gandía.*

El indicador 72, referente a la información sobre la Biblioteca Municipal, sí existe un enlace que conduce a la propia web de la Biblioteca de Gandía (<http://imabgandia.es/central/narrativa.html>) y observando esta web vemos que el indicador alcanza un nivel 4 de madurez ya que nos ofrece información sobre agenda de actividades, novedades, catálogo, etc. y posibilidad de reservar ejemplares de los libros disponibles y vemos que aparece información de las normas de uso de los ordenadores con acceso a Internet (ALA/WALA). Sin embargo, esta posibilidad no se puede llevar a cabo ya que al intentar reservar nos da error sin poder tramitar electrónicamente dicha reserva.



*Il·lustración 32: Página de inicio de la web de la Biblioteca de ayuntamiento de Gandía. Fuente: Página web de la Biblioteca del ayuntamiento de Gandía.*

En cuanto al indicador 67, si se puede hacer denuncias a la policía local tramitándola electrónicamente pero la dificultad de encontrar el apartado de denuncias no facilita el uso de esta vía web. Ya que la web del ayuntamiento de Gandía y el de la sede electrónica son 2 webs diferentes, y buscando en el buscador de la web del ayuntamiento de Gandía la palabra denuncia te indica que no hay resultados.

Por último, observamos que hay ningún apartado la manera de poder solicitar una cita en el centro de salud desde la propia web, así que en estos dos indicadores su nivel de madurez es 0 por la falta de información para realizar estos trámites y sería uno de los puntos a mejorar.

## 4.2. Objetivos de la propuesta de mejora

Ahora después del análisis de la web del ayuntamiento de Gandía mediante el método de Marta Pagán Martínez en su tesis doctoral titulada "Análisis y evaluación de las webs municipales en la provincia de Albacete" vamos a elegir las principales deficiencias de esta para el desarrollo de la propuesta de mejora acorde con la Ley 30/2015 de 1 de Octubre y la Ley 40/2015 de 1 de Octubre. Pero como hemos dicho anteriormente la web del ayuntamiento de Gandía es una administración electrónica bastante completa con pequeños apartados a mejorar en cuanto a la facilidad de búsqueda de contenido pero que está en un grado de desarrollo alto.

La propuesta de mejora se va centrar en pequeños detalles que van a hacer que la web del ayuntamiento de Gandía y la sede electrónica sea más eficiente y más fácil de usar:

- Agilización de trámites municipales vía telemática.
- Apartado de consultas y citas en el centro de Salud Municipal.
- Mejora accesibilidad personas con algún tipo de minusvalía( análisis TAW)
- Mejora en el buscador y relación entre la web del ayuntamiento de Gandía y la Sede Electrónica

**Agilización de trámites municipales vía telemática:** Los trámites disponibles en el ayuntamiento de Gandía están correctamente detallados pero la mayoría de ellos no se pueden llevar a cabo en línea, lo cual ahorraría tiempo a los ciudadanos. Para optimizar la gestión de los trámites, se propone que, al menos, aquellos con indicador en etapa 0( No existe ninguna información) o etapa 1 (Información en línea sobre el servicio público) se adapten al menos a los indicadores en Etapa 3 (Interacción bilateral, permite cumplimentación y envío de formularios, el acceso a bases de datos, etc.). Se propone la posibilidad de cumplimentar un formulario en línea, que se pueda imprimir posteriormente con las copias necesarias para interesado, administración, etc. Además, ofrecer la información de una manera sencilla (por ejemplo documentación requerida) complementaria a la información de resoluciones, convocatorias, etc. Con esta medida se conseguiría reducir el tiempo de espera de los usuarios en la administración, además de agilizar el trabajo de los empleados de la misma. Ejemplo de trámite mediante formulario imprimible en



Iniciar tràmit

Sol·licitud d'informe municipal d'ocupació dels habitatges de l'edifici

PA.OT.40



Descripció
Qui ho pot sol·licitar?
Requisits
Quan sol·licitar-ho
Documentació a presentar
Termini de resolució i recursos
Fer en web
Impresos
Oficines d'informació
Oficines on presentar

Il·lustració 33: Informació de tràmite electrònic de la web de Ayuntamiento de Valencia. Fuente. Pàgina web del Ayuntamiento de Valencia.

Termini de resolució i recursos
<b>Fer en web</b> <b>Realitzar la sol·licitud en línia amb firma digital</b> Pot iniciar la sol·licitud en línia polsant el botó <b>Iniciar tràmit</b> situat a l'inici d'esta pàgina. Haurà d'identificar-se i firmar electrònicament d'acord amb els requisits assenyalats en <a href="#">Seu Electrònica / Sistemes de firma</a> . <ul style="list-style-type: none"><li>■ Tinga preparada la documentació que necessite adjuntar d'acord amb l'apartat <b>Documentació a presentar</b></li><li>■ Ompliga el formulari</li><li>■ Adjunte la documentació requerida</li><li>■ Presente i firme la sol·licitud</li></ul> Podrà imprimir i guardar un justificant de presentació. Posteriorment en l'apartat <b>Carpeta Ciutadana</b> d'esta Seu podrà consultar i obtindre còpia de les seues instàncies presentades i igualment podrà aportar documentació addicional o que li siga requerida.
Impresos

Il·lustració 34: Informació de tràmite electrònic de la web de Ayuntamiento de Valencia. Fuente. Pàgina web del Ayuntamiento de Valencia.

**Apartado de consultas y citas en el centro de Salud Municipal: El Ayuntamiento de Gandía cuenta con información actualizada y detallada sobre**

los proyectos e iniciativas municipales que están en curso en el ámbito de la salud. Sin embargo, no ofrece un acceso directo en el que se pueda pedir cita u obtener información sobre los centros de salud del municipio. La salud es competencia de la autonomía y desde la Generalitat Valenciana hay iniciativas para poder solicitar servicios e información en línea, como la aplicación *GVA Salut*, desde la cual se puede pedir y consultar próximas citas tanto de médico de cabecera como de especialistas. Se propone habilitar un enlace para que los ciudadanos puedan tener esta información desde la web del Ayuntamiento de Gandía.

**Mejora accesibilidad personas con algún tipo de minusvalía (análisis TAW):** Viendo el resultado del nivel AAA de accesibilidad en el test TAW del Ayuntamiento de Gandía podemos sacar la conclusión de que la página web del Ayuntamiento de Gandía no cumple con las normas WAI y en gran parte no está preparada para el acceso de personas con algún tipo de discapacidad o minusvalía. Esto es una deficiencia y un punto a mejorar ya que es una administración pública y debería poder asegurar y garantizar el acceso a los ciudadanos a todos sus servicios en igualdad de condiciones. Por tanto la propuesta de mejora es proporcionar alternativas tanto para personas con discapacidad auditiva o visual, mediante textos alternativos ya sean dibujos, videos entre otros.

**Mejora de la vinculación de resultados en el buscador entre la web del ayuntamiento de Gandía y la Sede Electrónica:** En numerosas ocasiones durante el desarrollo del trabajo he tenido cierta dificultad para encontrar varios apartados, ya que usando el buscador de la propia página web del ayuntamiento de Gandía no guarda ninguna relación ni vinculación con la web de la sede electrónica, y si en el mismo buscador de la web principal del ayuntamiento de Gandía tuviese una vinculación directa con la web de la sede electrónica facilitaría a mucha gente la búsqueda de todos los trámites e información que quieras buscar.

Además otro punto a mejorar es en el apartado de trámites, en el que intentado hacer un trámite de quejas o sugerencias en el apartado de la sede electrónica del Ayuntamiento de Gandía, al intentar realizar la pregunta nos pide el DNI electrónico o certificado digital y su clave la cual puse en varios navegadores y no funcionó, dando error y diciendo que no se ha podido iniciar sesión y de esta forma no poder formular la pregunta. Faltaba ver si el error era del mismo ayuntamiento, de la web, del DNI electrónico o del navegador, la cuestión es que en 2 días diferentes no he podido conseguir formular una queja o sugerencia. Posteriormente desde otro ordenador sí que me dejó entrar con el certificado electrónico y poder realizar trámites electrónicos, pero deberían corregir estas situaciones ya que en el primer momento y con otro ordenador, no dio la opción de poder completar este trámite. Así que viendo dicho

problema, si es del navegador, deberían avisar de que con ciertos navegador no funciona o que hay que desactivar algún bloqueador web, o si es por un error web del proceso del DNI Electrónico o certificado digital subsanarlo y evitar estos errores que pueden hacer que el trámite electrónico sea inválido y no pueda usarse.

### 4.3. Presupuesto de la propuesta de mejora

Como hemos podemos observar en el análisis de la web del ayuntamiento de Gandía solo encontramos el horario y contacto para poder tramitar los impuestos marcados en los tres primeros indicadores de la novena categoría (IBI , IVTM Y otros impuestos y tasas), con lo que el nivel de madurez es solamente 1 ya que solo nos proporciona información sin poder tramitar nada vía telemática. Además en referencia a las actividades e instalaciones deportivas municipales, en la web podemos encontrar información detallada sobre tarifas, horarios, normas, dirección y contacto e instrucciones para el uso de las instalaciones (por ejemplo, reservar por teléfono). No obstante, la web no nos permite realizar ninguna reserva vía telemática. Por eso vamos a elaborar presupuesto para mejorar y agilizar estos trámites municipales, la reserva online de instalaciones deportivas y la mejora de la accesibilidad para personas con discapacidad auditiva o visual.

Dicho esto, partiendo de que el Ayuntamiento de Gandía tiene este año 2019 un presupuesto notable de 39.410€ en el apartado de la Sociedad de la Información que se sitúa en la categoría de ACTUACIONES DE CARÁCTER ECONOMICO en el presupuesto anual, como puede observarse en la imagen.

⊕	Transporte público	15.000,00 €
⊕	Infraestructuras.	100,00 €
⊖	Otras actuaciones de carácter económico	84.410,00 €
	Sociedad de la información.	39.410,00 €
	Gestión del conocimiento	45.000,00 €
⊕	ACTUACIONES DE CARÁCTER GENERAL	20.571.613,55 €

Ilustración 35: Presupuesto Anual del Ayuntamiento de Gandía 2019. Fuente. Página web del Ayuntamiento de Gandía.

Vemos que la capacidad económica que tiene el ayuntamiento podrá cubrir los gastos sin problema y ahora buscaremos que especialistas deben intervenir para implantar la mejora.

Para realizar esta mejora necesitaremos al menos 1 ingeniero informático que esté especializado en programación y pueda trabajar en la actualización y mejora en los diferentes apartados anteriormente mencionados de la web. Para ello hemos contactado con un programador informático y nos ha pasado una estimación aproximada del presupuesto en horas y su precio por hora, y con lo cual vamos a realizar una tabla donde veremos el precio por hora del trabajador y las horas estimadas de trabajo total. De las cuales 30 horas serán las estimadas para la telematización de los trámites municipales, 20 para la mejora de la accesibilidad y 10 para la posibilidad de reservas de instalaciones deportivas vía telemática. Al final la propuesta de mejora supondría 60 horas de trabajo a un precio de 40 euros cada hora, lo que sería un total de 2400€ de gasto.

<b>COSTE IMPLANTACIÓN ACTUALIZACIÓN PÁGINA WEB</b>	
<b>Recursos Humanos</b>	
<b>Ingeniero Informático</b>	
<b>Horas de trabajo estimadas</b>	<b>60</b>
<b>Reparto de horas</b>	
• <b>trámites municipales</b>	<b>30</b>
• <b>mejora de la accesibilidad</b>	<b>20</b>
• <b>instalaciones deportivas</b>	<b>10</b>
<b>Precio hora trabajador</b>	<b>40 €/h</b>
<b>Total servicio prestado</b>	<b>2400 €</b>

*Tabla 12: Presupuesto de la propuesta de mejora en la página web y la sede electrónica del Ayuntamiento de Gandía*

## **5. CONCLUSIONES**

Las conclusiones del análisis van a estar centradas en las categorías del análisis y sus indicadores. Del total de los primeros 54 indicadores (las primeras 8 categorías) el Ayuntamiento de Gandía cumple con 46, siendo la web del ayuntamiento de Gandía una administración electrónica bastante

completa con pequeños apartados a mejorar pero que está en un grado de desarrollo alto.

También hay que destacar la total transparencia de la web del Ayuntamiento de Gandía en cuanto a la información sobre presupuestos, actas del pleno, etc.

Destacar también, como hemos señalado en los puntos a mejorar, que en la web del Ayuntamiento de Gandía hay falta de accesibilidad, ya que no cumple con las normas WAI, como así lo indicaban los test TAW que hemos realizado. La página web no tiene la posibilidad de ser modificada por personas que presenten alguna minusvalía, incumpliendo uno de los básicos que es hacer accesible los servicios municipales de manera igualitaria a los ciudadanos del municipio. Además, en la página web del Ayuntamiento se podría mejorar la eficiencia de los resultados mostrados en el buscador, ya que no están enlazados con la web de la sede electrónica.

La novena categoría, la cual es el último bloque de indicadores, hace referencia a los indicadores de madurez de 0-3, o 0-4. Observamos como 11 de los 19 indicadores tienen un grado de madurez de 1 o incluso 0, esto nos indica que la página web del ayuntamiento de Gandía contiene algo de información pero no nos permite encontrar cierta información ni realizar algunos trámites de forma telemática. Y creemos que mejorando estos indicadores con un grado de madurez tan bajo podría ser más eficiente la web del Ayuntamiento de Gandía en cuanto a la agilización de trámites municipales de forma telemática.

En definitiva, la página web del Ayuntamiento de Gandía es completa en cuanto a servicios y su sede electrónica nos permite hacer la mayoría de los tramites vía on-line. La estructura de la página es apropiada y el diseño es atractivo, lo que la hace una página web intuitiva en la que la mayoría de servicios ofrecidos son de fácil localización y acceso. Sin embargo, se debe incidir en la homogeneización de la accesibilidad de todos los trámites e información disponibles, ya que la página web principal ofrece muchos otros servicios que redireccionan a otras webs y no se encuentran haciendo uso del buscador.

## 6. BIBLIOGRAFÍA

### DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS:

- Ayuntamiento de Gandía [http://www.gandia.es/aytg/Web\\_php/index.php](http://www.gandia.es/aytg/Web_php/index.php)
- Biblioteca oficial del Ayuntamiento de Gandía <http://imabgandia.es/>
- Comisión de las Comunidades Europeas (2001). *eEurope 2002: Impacto y prioridades: comunicación al Consejo Europeo de primavera de Estocolmo del 23 y 24 de marzo de 2001. Comunicación de la Comisión al Consejo y al Parlamento Europeo, COM (2001), 0140 final.* <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:52001DC0140&from=ES>
- Comisión de las Comunidades Europeas (2016): *Plan de Acción de administración electrónica de la UE 2016 – 2020 – Acelerando la transformación digital de la administración (COM(2016) 179 final)* <https://administracionelectronica.gob.es/pae/Home/pae/Actualidad/pae/Noticias/Anio2016/Junio/Noticia-2016-06-02-Plan-accion-administracion-electronica-2016-2020.html#.W17dbNUzbIU>
- Gobierno de España Y El Ministerio de Economía y Hacienda, 2009: *La Administración Electrónica y el servicio a los ciudadanos: El Ministerio de Economía y Hacienda ante los retos de la Ley 11/2007, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.* Real Casa de la Moneda. Fábrica Nacional de Moneda y Timbre. <http://www.hacienda.gob.es/Documentacion/Publico/SGT/e-Administracion.pdf>
- J. Ignacio Criado y Francisco Rojas Martín (eds.), Barcelona 2013: *Las redes sociales digitales en la gestión y las políticas públicas. Avances y desafíos para un gobierno abierto.* Editorial: Col·lecció Obres Digitals. Generalitat de Catalunya. Escola d'Administració Pública de Catalunya. [http://americo.usal.es/iberoame/sites/default/files/criado\\_redes\\_sociales\\_digital\\_es.pdf](http://americo.usal.es/iberoame/sites/default/files/criado_redes_sociales_digital_es.pdf)
- Lara Navarra, P., Martínez Usero, j. A. Y Gómez Fernandez Cabrera, J. (2004). “*Administración electrónica: Gestión de la Información + Conocimiento*”, <http://eprints.ucm.es/5629/1/cursoadministracionelectronica.pdf>
- Pagán Martínez, M. (2010). *Análisis y evaluación de las web municipales en la provincia de Albacete.* Tesis Doctoral. Murcia: Universidad de Murcia. PDF <https://www.tdx.cat/handle/10803/128669#page=1>

## LEGISLACIÓN:

2-Comunidad Valenciana-DOCV. DECRETO 87/2010, de 21 de mayo, del Consell, por el que se establecen las condiciones técnicas y normativas para el uso de la Plataforma de Facturación Electrónica de la Generalitat, Ge-factura. [https://www.dogv.gva.es/portal/ficha\\_disposicion\\_pc.jsp?sig=005905/2010&L=1](https://www.dogv.gva.es/portal/ficha_disposicion_pc.jsp?sig=005905/2010&L=1)

- Comunidad Valenciana-DOCV. DECRETO 220/2014, de 12 de diciembre, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana. [2014/11545]<https://www.dogv.gva.es/es/eli/es-vc/d/2014/12/12/220/>

-Comunidad Valenciana. -DOCV. LEY 3/2010, de 5 de mayo, de la Generalitat, de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana. <https://www.boe.es/eli/es-vc/l/2010/05/05/3/dof/spa/pdf>

-Comunidad Valenciana. Ley 3/2010, de 5 de mayo, de la Generalitat, de Administración Electrónica de la Comunidad Valenciana, DOCV, 7 de mayo de 2010, núm. 6262. [http://www.docv.gva.es/datos/2010/05/07/pdf/2010\\_4857.pdf](http://www.docv.gva.es/datos/2010/05/07/pdf/2010_4857.pdf)

-Comunidad Valenciana. DOCV. DECRETO 165/2010, de 8 de octubre, del Consell, por el que se establecen medidas de simplificación y de reducción de cargas administrativas en los procedimientos gestionados por la administración de la Generalitat y su sector público.[https://www.dogv.gva.es/portal/ficha\\_disposicion\\_pc.jsp?sig=011062/2010&L=1](https://www.dogv.gva.es/portal/ficha_disposicion_pc.jsp?sig=011062/2010&L=1)

-Comunidad Valenciana. DOCV. DECRETO 21/2011, de 4 de marzo, del Consell, por el que se aprueba el Estatuto de la Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica. [https://www.dogv.gva.es/portal/ficha\\_disposicion\\_pc.jsp?sig=002886/2011&L=1](https://www.dogv.gva.es/portal/ficha_disposicion_pc.jsp?sig=002886/2011&L=1)

-Comunidad Valenciana. DOCV. DECRETO 18/2004, de 13 de febrero, del Consell de la Generalitat, de creación del Registro Telemático de la Generalitat y regulación de las notificaciones telemáticas de la Generalitat. [https://www.dogv.gva.es/portal/ficha\\_disposicion\\_pc.jsp?sig=0686/2004&L=1](https://www.dogv.gva.es/portal/ficha_disposicion_pc.jsp?sig=0686/2004&L=1)

-Comunidad Valenciana. DOCV: Núm. 7500 de 08/04/2015 : Ley 2/2015, de 2 de abril, de la Generalitat, de Transparencia, Buen Gobierno y Participación Ciudadana de la Comunitat Valenciana. [2015/3137]<http://www.dogv.gva.es/es/disposicio?sig=007767/2017>

-Comunidad Valenciana. DOCV: núm. 7764 de 20/04/2016: Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental. <https://www.iberley.es/legislacion/decreto-41-2016-15-abr-c-com-valenciana-sistema-mejora-calidad-servicios-publicos-evaluacion-planes-programas-administracion-generalitat-sector-publico-instrumental-24446241>

-Comunidad Valenciana. DOGV núm. 8212 de 15/01/2018: DECRETO 218/2017, de 29 de diciembre, del Consell, de modificación del Decreto 220/2014, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de administración electrónica. <https://www.iberley.es/legislacion/decreto-218-2017-29-diciembre-consell-modificacion-decreto-220-2014-consell-aprueba-reglamento-administracion-electronica-2018-262-25600949>

-España. Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. BOE, de 14 de diciembre de 1999, núm. 298, p. 43088-43099. <http://www.boe.es/boe/dias/1999/12/14/pdfs/A43088-43099.pdf>

-España. Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. BOE, 27 de noviembre de 1992, núm. 285, pp. 40300-40319. <http://www.boe.es/buscar/pdf/1992/BOE-A-1992-26318-consolidado.pdf>

-España. Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de medidas para la modernización del gobierno local. BOE, 17 de diciembre de 2003, núm. 301, pp. 44771-44791. <http://www.boe.es/boe/dias/2003/12/17/pdfs/A44771-44791.pdf>

-España. Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos. BOE, 23 de junio de 2007, núm. 150, pp. 27150-27166. <http://www.boe.es/boe/dias/2007/06/23/pdfs/A27150-27166.pdf>

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

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

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

## **Glosario**

AAPP: Administraciones Públicas

AE: Administración Electrónica

AGE: Administración General del Estado  
BOE: Boletín Oficial del Estado  
CCAA: Comunidades Autónomas  
LAECSP: Ley de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos  
LRJPAC: Ley 30/1993, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.  
ENI: Esquema Nacional de Interoperabilidad  
ENS: Esquema Nacional de Seguridad  
INE: Instituto Nacional de Estadística  
LBRL: Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.  
RD: Real Decreto  
NTI: Norma Técnica de Interoperabilidad  
SARA: Sistema de Aplicaciones y Redes para las Administraciones  
TAW: Test accesibilidad web  
TFG: Trabajo final de grado  
SI: Sociedad de la Información.  
TICs: Tecnologías de la Información y la Comunicación.  
NTICs: Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación.

## **7. ANEXOS**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

