



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y  
DIRECCIÓN DE EMPRESAS. UPV



UNIVERSITAT  
POLITÈCNICA  
DE VALÈNCIA

---

ANÁLISIS Y PROPUESTAS DE MEJORA DE  
LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN  
EL AYUNTAMIENTO DE SAN ANTONIO  
DE BENAGÉBER

---

**Grado en Gestión y Administración Pública**

Curso académico 2019-2020

**Trabajo Final de Grado**

**Presentado por:** Walker Pinto Monfort

**Tutorizado por:** Carlos Alberto Devece Carañana

**VALENCIA, SEPTIEMBRE DE 2020**

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco especialmente a Carlos Devece Cañana, tutor de este trabajo, por compartir su tiempo, conocimientos, experiencias y guiarme en este estudio de la mejor forma posible.

Finalmente quiero agradecer a mi familia y amigos, el apoyo que me han mostrado a lo largo del grado, por sus consejos, opiniones y confianza en mí.

## RESUMEN

**Objetivo:** Analizar el funcionamiento de la página web y la sede electrónica del ayuntamiento de San Antonio de Benagéber, con el objetivo de detectar posibles deficiencias, y la realización de propuestas de mejora para garantizar una administración electrónica accesible, eficiente y rentable.

**Metodología:** El presente estudio de investigación se identifica con un diseño cuantitativo. Presenta un alcance descriptivo, donde se realizó un análisis de la página web de San Antonio de Benagéber a través de un formulario confeccionado para su correcta valoración. Además, es un estudio de carácter observacional.

**Resultados:** Los resultados obtenidos a partir de los indicadores que conforman las 8 primeras categorías del cuestionario que hacen referencia principalmente a la funcionalidad, accesibilidad y a la información relativa a los servicios municipales, muestran como el 42% de los ítems no se encuentra presente en la página web del Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber. En cuanto al grado de madurez de los servicios y trámites prestados de manera telemática a través de la sede electrónica muestran que más de la mitad de los procedimientos poseen el máximo nivel de madurez.

**Conclusiones:** La página web del Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber presenta deficiencias en términos de funcionalidad y accesibilidad, dificultando de este modo la navegación a través del sitio web, en especial para personas con algún tipo de discapacidad. Asimismo, la administración electrónica no dispone de un catálogo de servicios telemáticos lo suficientemente completo. Se observa la necesidad de modernizar la imagen de la administración con la finalidad de actualizar el contenido y permanecer en un proceso de mejora continua.

## ABSTRACT

**Objective:** Analyze the operation of the website and the electronic headquarters of the San Antonio de Benagéber city council, to detect possible deficiencies, and making proposals for improvement to guarantee an accessible, efficient, and profitable electronic administration.

**Methodology:** The present research study is identified with a quantitative design. It presents a descriptive scope, where an analysis of the San Antonio de Benagéber website was carried out through a form prepared for its correct evaluation. Furthermore, it is an observational study.

**Results:** The results obtained from the indicators that make up the first 8 categories of the questionnaire that refer mainly to functionality, accessibility, and information related to municipal services, show that 42% of the items are not present in the website of the San Antonio de Benagéber City Council. Regarding the degree of maturity of the services and procedures provided electronically through the electronic headquarters, it shows that more than half of the procedures have the highest level of maturity.

**Conclusions:** The website of the San Antonio de Benagéber City Council presents deficiencies in terms of functionality and accessibility, thus making it difficult to navigate through the website, especially for people with some type of disability. Likewise, the electronic administration does not have a sufficiently complete catalog of telematic services. The need to modernize the image of the administration is observed in order to update the content and remain in a process of continuous improvement.

## **GLOSARIO DE ABREVIATURAS**

W3C World Wide Web Consortium

ACCV Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica

AAPP Administraciones Públicas

ARCO Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición

CSV Código Seguro de Verificación

CE Constitución Española

DNI Documento Nacional de Identidad

NTI Norma Técnica de Interoperabilidad

ENS Esquema Nacional de Seguridad

ENI Esquema Nacional de Interoperabilidad

FNMT-RCM Fábrica Nacional de La Moneda y Timbre – Real Casa de la Moneda

INE Instituto Nacional de Estadística

TFG Trabajo Fin de Grado

TIC Tecnologías de la Información y Comunicación

UE Unión Europea

## INDICE DE ILUSTRACIONES

ILUSTRACIÓN 1. LOS TRES PILARES DEL PLAN DE ACCIÓN SOBRE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA 2016-2020. ....	34
ILUSTRACIÓN 2. LOCALIZACIÓN DE SAN ANTONIO DE BENAGÉBER RESPECTO DEL CAMP DE TURIA. ....	47
ILUSTRACIÓN 3. AUTORÍA DE LA SEDE ELECTRÓNICA DEL AYUNTAMIENTO DE SAN ANTONIO DE BENAGÉBER. ....	49
ILUSTRACIÓN 4. DATOS DE CONTACTO DE LA PÁGINA WEB DEL AYUNTAMIENTO DE SAN ANTONIO DE BENAGÉBER. ....	50
ILUSTRACIÓN 5. CAMBIO DE IDIOMA EN LA PÁGINA WEB DEL AYUNTAMIENTO DE SAN ANTONIO DE BENAGÉBER. ....	51
ILUSTRACIÓN 6. ENLACES DE INTERÉS EN LA PÁGINA WEB DEL AYUNTAMIENTO DE SAN ANTONIO DE BENAGÉBER. ....	51
ILUSTRACIÓN 7. RESULTADOS DEL NIVEL A DE ACCESIBILIDAD EN EL TEST TAW DEL AYUNTAMIENTO DE SAN ANTONIO DE BENAGÉBER. ....	52
ILUSTRACIÓN 8. RESULTADOS DEL NIVEL AA DE ACCESIBILIDAD EN EL TEST TAW DEL AYUNTAMIENTO DE SAN ANTONIO DE BENAGÉBER. ....	53
ILUSTRACIÓN 9. RESULTADOS DEL NIVEL AAA DE ACCESIBILIDAD EN EL TEST TAW DEL AYUNTAMIENTO DE SAN ANTONIO DE BENAGÉBER. ....	54
ILUSTRACIÓN 10. SECCIÓN QUE RECOGE LA INFORMACIÓN RELACIONADA CON LAS SESIONES PLENARIAS EN PÁGINA WEB DEL AYUNTAMIENTO DE SAN ANTONIO DE BENAGÉBER. ....	56
ILUSTRACIÓN 11. NORMATIVA DEL AYUNTAMIENTO DE SAN ANTONIO DE BENAGÉBER. ....	56
ILUSTRACIÓN 12. PRESUPUESTOS DEL AYUNTAMIENTO DE SAN ANTONIO DE BENAGÉBER. ....	57
ILUSTRACIÓN 13. DATOS DE URBANISMO RECOGIDOS EN LA PÁGINA WEB DEL AYUNTAMIENTO DE SAN ANTONIO DE BENAGÉBER. ....	57
ILUSTRACIÓN 14. GALERÍA FOTOGRÁFICA DE LA PÁGINA WEB DEL AYUNTAMIENTO DE SAN ANTONIO DE BENAGÉBER. ....	58
ILUSTRACIÓN 15. DATOS ESTADÍSTICOS RECOGIDOS EN LA PÁGINA WEB DEL AYUNTAMIENTO DE SAN ANTONIO DE BENAGÉBER. ....	59
ILUSTRACIÓN 16. APARTADO DE NOTICIAS EN LA PÁGINA WEB DEL AYUNTAMIENTO DE SAN ANTONIO DE BENAGÉBER. ....	60
ILUSTRACIÓN 17. AGENDA DE ACTIVIDADES MUNICIPALES EN LA PÁGINA WEB DEL AYUNTAMIENTO DE SAN ANTONIO DE BENAGÉBER. ....	60
ILUSTRACIÓN 18. EN LA PÁGINA WEB DEL AYUNTAMIENTO DE SAN ANTONIO DE BENAGÉBER. ....	61
ILUSTRACIÓN 19. INFORMACIÓN SOBRE LA LOCALIZACIÓN DEL MUNICIPIO EN LA PÁGINA WEB DEL AYUNTAMIENTO DE SAN ANTONIO DE BENAGÉBER. ....	62
ILUSTRACIÓN 20. INFORMACIÓN SOBRE LAS FIESTAS DEL MUNICIPIO EN LA PÁGINA WEB DEL AYUNTAMIENTO DE SAN ANTONIO DE BENAGÉBER. ....	63
ILUSTRACIÓN 21. MAPA DE LA LOCALIZACIÓN DE EMPRESAS DE CARÁCTER INDUSTRIAL EN SAN ANTONIO DE BENAGÉBER. ...	64
ILUSTRACIÓN 22. INSTRUMENTOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA CONTEMPLADOS POR EL AYUNTAMIENTO EN LA SEDE ELECTRÓNICA DE SAN ANTONIO DE BENAGÉBER. ....	65
ILUSTRACIÓN 23. TRÁMITE PARA SOLICITAR EL ALTA EN EL PADRÓN MUNICIPAL EN LA SEDE ELECTRÓNICA DE SAN ANTONIO DE BENAGÉBER. ....	66
ILUSTRACIÓN 24. PÁGINA PRINCIPAL DE LA OFICINA VIRTUAL TRIBUTARIA DEL AYUNTAMIENTO DE SAN ANTONIO DE BENAGÉBER. ....	67
ILUSTRACIÓN 25. LISTADO DE TASAS E IMPUESTOS DISPONIBLES PARA SU PAGO EN LA OFICINA VIRTUAL TRIBUTARIA DEL AYUNTAMIENTO DE SAN ANTONIO DE BENAGÉBER. ....	68
ILUSTRACIÓN 26. LISTADO DE TRÁMITES RELACIONADOS CON EL PADRÓN MUNICIPAL EN LA SEDE ELECTRÓNICA DE SAN ANTONIO DE BENAGÉBER. ....	69
ILUSTRACIÓN 27. "MI CARPETA ELECTRÓNICA" EN LA SEDE ELECTRÓNICA DEL AYUNTAMIENTO DE SAN ANTONIO DE BENAGÉBER. ....	69
ILUSTRACIÓN 28. LISTADO DE TRÁMITES RELACIONADOS CON LA SOLICITUD DE SUBVENCIONES EN LA SEDE ELECTRÓNICA DE SAN ANTONIO DE BENAGÉBER. ....	70
ILUSTRACIÓN 29. TRÁMITE PARA LA SOLICITUD DE INFORMES TRIBUTARIOS EN LA SEDE ELECTRÓNICA DE SAN ANTONIO DE BENAGÉBER. ....	70
ILUSTRACIÓN 30. VISTA DE LA SEDE ELECTRÓNICA DESDE DISPOSITIVO MÓVIL. ....	71

## INDICE DE TABLAS

TABLA 1: CATEGORÍAS DE ANÁLISIS E INDICADORES UTILIZADOS PARA EL ANÁLISIS DE SEDES ELECTRÓNICAS MUNICIPALES .....	11
TABLA 2: NIVEL DE MADUREZ DE LOS SERVICIOS TELEMÁTICOS .....	12
TABLA 3: ETAPAS DE DESARROLLO DE LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS .....	15
TABLA 4: CONTENIDO DEL DOCUMENTO ELECTRÓNICO .....	29
TABLA 5. INDICADORES UTILIZADOS PARA EL ANÁLISIS DE LOS ASPECTOS FORMALES DE SEDES ELECTRÓNICAS. ....	49
TABLA 6. INDICADORES UTILIZADOS PARA EL ANÁLISIS DE FUNCIONALIDAD DE SEDES ELECTRÓNICAS. ....	50
TABLA 7. INDICADORES UTILIZADOS PARA EL ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL AYUNTAMIENTO EN SEDES ELECTRÓNICAS MUNICIPALES. ....	55
TABLA 8. INDICADORES UTILIZADOS PARA EL ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL MUNICIPIO EN SEDES ELECTRÓNICAS MUNICIPALES. ....	58
TABLA 9. INDICADORES UTILIZADOS PARA EL ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN PARA EL CIUDADANO EN SEDES ELECTRÓNICAS MUNICIPALES. ....	59
TABLA 10. INDICADORES UTILIZADOS PARA EL ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN TURÍSTICA Y DE OCIO EN LAS SEDES ELECTRÓNICAS MUNICIPALES. ....	62
TABLA 11. INDICADORES UTILIZADOS PARA EL ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN SOBRE EMPRESAS EN LAS SEDES ELECTRÓNICAS MUNICIPALES. ....	64
TABLA 12. INDICADORES UTILIZADOS PARA EL ANÁLISIS DE SERVICIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LAS SEDES ELECTRÓNICAS MUNICIPALES. ....	65
TABLA 13. INDICADORES UTILIZADOS PARA EL ANÁLISIS DE LOS TRÁMITES ON-LINE Y SU GRADO DE MADUREZ EN SEDES ELECTRÓNICAS MUNICIPALES. ....	67

## INDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICA 1: PRESENCIA DE LOS INDICADORES ANALIZADOS BAJO CRITERIO SÍ/NO .....	72
GRÁFICA 2: NIVEL DE MADUREZ DE LOS INDICADORES VALORADOS CON UNA PUNTUACIÓN DE 0 A 3.....	73
GRÁFICA 3: NIVEL DE MADUREZ DE LOS INDICADORES VALORADOS CON UNA PUNTUACIÓN DE 0 A 4.....	73

## INDICE

CAPÍTULO 1. Introducción.....	10
1.1. Objeto de estudio.....	10
1.2. Objetivos .....	10
1.2.1. Objetivo principal .....	10
1.2.2. Objetivos específicos .....	10
1.3. Metodología .....	10
1.3.1. Aproximación metodológica.....	10
1.3.2. Material y método .....	11
1.3.2.1. Tipo de estudio .....	11
1.3.2.2. Método de recogida y análisis de datos .....	11
CAPÍTULO 2. La Administración Electrónica .....	13
2.1. Definición de Administración Electrónica .....	13
2.2. Conceptos relacionados con la Administración electrónica .....	16
2.2.1. Identidad e identificación digital .....	16
2.2.1.1. Firma electrónica .....	17
2.2.1.2. Certificado electrónico.....	22
2.2.2. Sellado de tiempo.....	24
2.2.3. Registros, Comunicaciones y Notificaciones Electrónicas.....	26
2.2.4. Documento electrónico .....	28
2.2.5. Expediente electrónico .....	29
2.2.6. la Interoperabilidad y Seguridad .....	30
CAPÍTULO 3. Ámbito Jurídico de la Administración Electrónica .....	34
3.1. Plan de Acción Europeo sobre Administración Electrónica 2016-2020 .....	34
3.2. Legislación española en materia de Administración Electrónica .....	37
3.2.1. Firma electrónica y Comunicación .....	37
3.2.2. Sede electrónica .....	39
3.2.3. Derecho de acceso a la información pública .....	40
3.2.4. Protección de datos .....	40
3.2.5. Accesibilidad electrónica .....	41
3.2.6. Interoperabilidad y Seguridad .....	42
3.3. Normativa sobre Administración Electrónica en la Comunitat Valenciana .	43
3.3.1. Competencia de los archivos .....	43
3.3.2. Reglamento de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana	44

3.3.3. Información pública .....	45
3.3.4. Gestión documental .....	45
CAPÍTULO 4. El municipio de San Antonio de Benagéber .....	47
CAPÍTULO 5. Análisis de la sede electrónica del Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber.....	49
5.1. Datos descriptivos relacionados con los aspectos formales.....	49
5.2. Datos descriptivos relacionados con la funcionalidad .....	50
5.3. Datos descriptivos relacionados con el Ayuntamiento .....	55
5.4. Datos descriptivos relacionados con el Municipio.....	57
5.5. Datos descriptivos relacionados con la información para los ciudadanos y residentes.....	59
5.6. Datos descriptivos relacionados con la información turística y de ocio .....	61
5.7. Datos descriptivos relacionados con información sobre empresas.....	63
5.8. Datos descriptivos relacionados con los servicios de participación ciudadana	64
5.9. Datos descriptivos relacionados con la gestión On-line.....	66
5.10. Síntesis de los datos obtenidos .....	72
CAPÍTULO 6. Propuestas de mejora de la sede electrónica del Ayuntamiento San Antonio de Benagéber.....	75
6.1. Accesibilidad web .....	75
6.2. Funcionalidad de la página web .....	77
6.3. Sede electrónica .....	77
6.4. Integración de los dispositivos móviles.....	78
6.5. Reducción de la dependencia de sitios web externos .....	78
6.6. Transparencia y participación ciudadana.....	79
6.7. Presupuesto.....	80
CAPÍTULO 7. Conclusiones.....	82
Bibliografía.....	83

## CAPÍTULO 1. Introducción.

### 1.1. Objeto de estudio

El objeto del presente estudio es la sede electrónica y página web del Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber. Para su realización, se va analizar desde el punto de vista funcional, es decir, aplicando la visión que tiene el ciudadano como usuario para valorar la funcionalidad del mismo. No se tendrán en cuenta los criterios técnicos.

### 1.2. Objetivos

A continuación, se exponen el objetivo principal y los objetivos específicos.

#### 1.2.1. Objetivo principal

Analizar el funcionamiento de la página web y la sede electrónica del ayuntamiento de San Antonio de Benagéber, con el objetivo de detectar posibles deficiencias, y la realización de propuestas de mejora para garantizar una administración electrónica accesible, eficiente y rentable.

#### 1.2.2. Objetivos específicos

**Objetivo específico 1:** Describir el marco legal relacionado con la administración electrónica a nivel europeo, nacional, autonómico y local.

**Objetivo específico 2:** Evaluar el contenido de la página web del Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber.

**Objetivo específico 3:** Determinar el nivel de accesibilidad de la página web del Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber.

**Objetivo específico 4:** Analizar el funcionamiento de los servicios y trámites de la sede electrónica del Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber.

**Objetivo específico 5:** Realizar propuestas de mejora en relación a las deficiencias detectadas en el análisis de la administración electrónica del Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber.

### 1.3. Metodología

#### 1.3.1. Aproximación metodológica

La metodología de la investigación hace referencia al modo en que se toman decisiones y se buscan respuestas con respecto al objetivo planteado. Abarca aspectos como el diseño de la investigación, la búsqueda bibliográfica, objeto a estudio, y las herramientas empleadas para la recogida y el análisis de datos (Ugalde & Balbestre, 2013)

El análisis funcional permite crear una estrategia de mejora. Para ello, se evalúa los aspectos formales de la propia página web, así como la experiencia que resulta de la interacción con la misma.

Asimismo, se tiene en cuenta en el análisis la información que el usuario puede obtener a través de su uso. No tan solo se valora la cantidad de información, también la facilidad con la que se puede acceder a ella. Del mismo modo, y desde el punto de vista del ciudadano, es

interesante medir la calidad de la información a través de los datos como pueden ser las fuentes o las fechas de publicación.

### 1.3.2. Material y método

#### 1.3.2.1. Tipo de estudio

El presente estudio de investigación se identifica con un diseño cuantitativo, es decir, un tipo de investigación que recurre a métodos totalmente formales o estructurados. Presenta un alcance descriptivo cuyos resultados no están enfocados a una presunta relación causa-efecto. Además, es un estudio de carácter observacional, ya que únicamente se observaron, midieron y analizaron las variables a estudio sin ejercer control directo sobre ellas.

#### 1.3.2.2. Método de recogida y análisis de datos

Para la recolección y análisis de los datos se ha empleado el cuestionario aplicado en la tesis doctoral titulada “Análisis y evaluación de las webs municipales en la provincia de Albacete” (Pagán Martínez, 2013) para la Facultad de Información y Comunicación de la Universidad de Murcia. La aplicación del cuestionario permite valorar de forma estructurada, desde el punto de vista de la funcionalidad para el usuario, las carencias que pueden presentar los portales web y las sedes electrónicas municipales.

El formulario (Anexo 1) cuenta con 74 indicadores agrupados en 9 categorías (Tabla 1), estas recogen el contenido que suelen incluir las páginas web municipales.

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

CATEGORIAS	INDICADORES
<b>1. Aspectos formales</b>	1-5
<b>2. Funcionalidad</b>	6-16
<b>3. El ayuntamiento</b>	17-25
<b>4. La ciudad o municipio</b>	26-29
<b>5. Información para los ciudadanos</b>	30-40
<b>6. Información turística de ocio</b>	41-47
<b>7. Información sobre las empresas</b>	48-50
<b>8. Servicios de participación ciudadana</b>	51-54
<b>9. Gestiones online (e-Administración)</b>	55-74

Fuente. (Pagán Martínez, 2013). *Análisis y evaluación de las webs municipales en la provincia de Albacete. Tesis doctoral. Murcia: Universidad de Murcia.*

Cabe destacar, que los 54 indicadores correspondientes a las 8 primeras categorías, tienen el objetivo de evaluar el contenido informativo, valorando la presencia o ausencia de los mismos (SI/NO). En cambio, los indicadores recogidos en la última categoría, pretenden medir el grado de sofisticación de los servicios y tramites que presta el ayuntamiento a través de sus sedes electrónicas. Cada uno de estos indicadores recibe una puntuación entre 0 y 3 o 0 y 4 en función

de la naturaleza del trámite. A su vez, cada valor corresponde a una etapa (Tabla 2) la cual determina el nivel de madurez de la prestación de los servicios telemáticos.

Tabla 2: Nivel de madurez de los servicios telemáticos

<b>ETAPA 0</b>	No existe información.
<b>ETAPA 1</b>	Información en línea sobre el servicio público.
<b>ETAPA 2</b>	Interacción, descarga de formularios online.
<b>ETAPA 3</b>	Interacción bilateral, permite la cumplimentación y envío de formularios, el acceso a bases de datos, etc.
<b>ETAPA 4</b>	Transacción o tramitación telemática. Permite la formalización y entrega de formularios con acuse de recibo, así como el pago del servicio, si procediese.

Fuente: Elaboración propia

Con el fin de realizar un análisis más profundo de la accesibilidad web de la sede electrónica del Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber, se procede a comprobar a través de la herramienta TAW el cumplimiento de las normas WAI, indicador que queda recogido en la categoría de funcionalidad.

TAW es una herramienta automática on-line que permite analizar la accesibilidad de sitios web. Esta ha sido creada teniendo en cuenta las normas de accesibilidad para el contenido web (WCAG 2.1) del World Wide Web Consortium (W3C), establecidas para garantizar el acceso a toda la ciudadanía independientemente de sus características. Estas pautas quedan categorizadas en tres niveles:

- Nivel A. Cumple todos los puntos de verificación de prioridad 1.
- Nivel AA. Cumple todos los puntos de verificación de prioridad 1 y 2.
- Nivel AAA. Cumple todos los puntos de verificación de prioridad 1, 2 y 3.

La clasificación de un sitio web en un nivel u otro se lleva a cabo teniendo en cuenta cuatro elementos, la perceptibilidad, operabilidad, comprensibilidad y robustez. La adquisición de un nivel u otro por parte de un sitio web, determina el grado de cumplimiento de las pautas de accesibilidad web, siendo el nivel A el mínimo y el nivel AAA el máximo.

La obtención de los datos se lleva a cabo introduciendo la URL (Ilustración X) de la página web a estudio y seleccionando el nivel al cuál vamos a someter al portal a análisis. En la presente investigación se va a examinar el sitio web en todos los niveles disponibles. Una vez realizado el análisis, la herramienta TAW on-line genera de forma automática un informe HTML. Los resultados vienen clasificados en tres categorías:

- **Errores automáticos**, hace referencia a los fallos confirmados.
- **Advertencias**, son avisos a evaluar de forma manual.
- **Elementos no verificados**, aquellos que se deben evaluar de forma completamente manual ya que no han sido comprobados por TAW.

## CAPÍTULO 2. La Administración Electrónica

El desarrollo tecnológico que se ha producido en los últimos años dentro de nuestra sociedad, ha desencadenado una revolución digital. La incorporación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en el ámbito del sector público, ha supuesto un impacto beneficioso para la administración pública, este hecho ha permitido mediante la creación de la administración electrónica mejorar la productividad, eficiencia y calidad de los servicios prestados.

La Comisión Europea establece que la Administración electrónica es *“la utilización de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en las administraciones públicas, asociada a cambios en la organización y nuevas aptitudes del personal, con el objetivo de mejorar la calidad y la accesibilidad de los servicios públicos, reforzar los procesos democráticos y apoyar a las políticas públicas”* (Comisión de las Comunidades Europeas, 2003).

De este modo, la implantación de la administración electrónica permite una prestación de servicios de mayor calidad, hacer frente a la demanda ciudadana y por lo tanto reducir los tiempos de espera, aumentar la productividad, la eficiencia del uso de los fondos, así como, mejorar la transparencia y la rendición de cuentas.

Sin embargo, la incorporación de la administración electrónica como un nuevo modo de interacción entre la sociedad y el sector público presenta dificultades ya que, exige la coordinación entre los distintos niveles de la administración, así como, la reestructuración de las labores administrativas. Otra de las limitaciones a tener en cuenta, sería el coste que supone la implantación de las herramientas que conforman la administración electrónica, así como, el tiempo necesario para la recuperación de la inversión económica (Sánchez Duarte, 2008).

### 2.1. Definición de Administración Electrónica

El avance de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) ha provocado una metamorfosis durante el pasado siglo. Del mismo modo que el sector privado, también se han visto afectadas por este cambio las administraciones públicas.

En especial, esta integración de las TIC en los distintos niveles de las Administraciones Públicas ha dado forma a un nuevo término: gobierno electrónico o E-Administración. Podría definirse como *“el uso de los medios y las tecnologías de la información y de las comunicaciones en las administraciones públicas con el objetivo de mejorar los servicios públicos”* (Méndez Rodríguez, 2003)

Los beneficios del gobierno electrónico para ciudadanos y empresas se resumen a continuación:

- Acceso rápido y telemático: deja de ser imprescindible acudir presencialmente a la oficina para realizar los trámites, debido principalmente a que Internet que proporciona una conexión desde cualquier sitio y en gran variedad de dispositivos electrónicos.
- Disponibilidad: la interacción entre el ciudadano y la administración puede llevarse a cabo en cualquier momento del día. El servicio no se limita al horario de atención al público ni a los días laborables.

- Ahorro de tiempo: debido a que los trámites pueden realizarse desde cualquier lugar, no es imprescindible que el ciudadano acuda de forma presencial a la oficina para ser atendido y presentar la documentación correspondiente.
- Simplificación de trámites: no será necesario que los administrados aporten documentación que la administración ya tenga debido a trámites anteriores.

El e-gobierno es un fenómeno nuevo que surge para satisfacer las necesidades de la sociedad de la información, entendida como un proceso de evolución de la vida y las interacciones entre los distintos sectores de la sociedad debido al avance tecnológico que se ha producido. Esta transformación se lleva a cabo con la finalidad de garantizar que la disminución de los trámites administrativos suponga una mejora de la eficiencia y eficacia en el uso de la información generada por la propia administración, reduciendo de este modo el coste de su gestión (Méndez Rodríguez, 2003)

La meta final de la Administración Electrónica es lograr cambios dentro de las oficinas tradicionales. Hay dos aspectos a tener en cuenta:

- Un aspecto organizacional: su finalidad es reemplazar los trámites en papel, derivando hacia procedimientos meramente electrónicos. El objetivo es construir un sistema de trabajo sin papel donde los procesos se simplifiquen y se disponga del espacio suficiente para albergar toda la información que sea recibida.
- Un aspecto en las relaciones: el principal objetivo es instaurar una nueva forma de interacción con el sector público. Por tanto, los medios electrónicos parecen ser un canal capaz de satisfacer esta necesidad.

El gobierno electrónico ha supuesto un nuevo modo de relación tanto con la ciudadanía como con las empresas y otras administraciones.

La Administración electrónica ha logrado desarrollar una nueva fórmula para gestionar las administraciones a nivel interno con la finalidad de atender las necesidades tanto de los ciudadanos como de las empresas. Como consecuencia surgen nuevas formas de relación:

- Relación entre la administración y la ciudadanía: pago de impuestos, solicitud de ayudas, subvenciones, etc.
- Relación entre la administración y las empresas: contrataciones, facturación, trámites en línea, etc.
- Relación entre la administración y el empleado público: gestión de recursos humanos.
- Relación entre administraciones: compartir información para un desempeño fluido de los trámites.

La administración pública tiene la obligación de proporcionar unos servicios de información en base a las necesidades de los ciudadanos (Gómez Camarero, 2003). La evolución hacia una administración electrónica requiere de la intervención de distintos partícipes para que sea posible su funcionamiento:

- Ciudadanos: aquellos interesados en la información proporcionada por los distintos departamentos de la administración y la realización de trámites. Precisan de que la Administración Electrónica les proporcione la mayor comodidad y simplicidad en la gestión para una mejor interacción.
- Empresas: además de reducir los costes de transacción, buscan una mejor relación con la gerencia.
- Funcionarios públicos de la propia administración: encargados de la implementación del gobierno electrónico. Deberán adaptarse a nuevas formas de trabajo.
- Otras administraciones: buscan la sinergia entre ellas para mejorar su relación y mejorar el servicio prestado.

El gobierno electrónico exige una transformación digital con el fin de conseguir administraciones más eficientes, que cumplan con la demanda de la sociedad de la información (García Morales, 2013). Se debe alcanzar una relación institucional abierta y electrónica.

Las administraciones públicas afrontan un proceso de renovación costoso tanto a nivel económico como organizativo, en el que se detectan los distintos niveles de desarrollo. A continuación, se resumen los cinco grados de desarrollo de la administración electrónica:

**Tabla 3: Etapas de desarrollo de los servicios electrónicos de las Administraciones Públicas**

<b>Nivel 1</b>	<b>Información</b> La información necesaria para comenzar el procedimiento para obtener el servicio público está disponible on-line.
<b>Nivel 2</b>	<b>Interacción en un camino</b> La página web accesible públicamente ofrece la posibilidad de obtener de un modo no-electrónico (descargando formularios) el formulario en papel para comenzar el procedimiento para obtener el servicio. Un formulario electrónico utilizado para solicitar el formulario no-electrónico se considera también dentro del nivel 2.
<b>Nivel 3</b>	<b>Interacción en dos caminos</b> La página web accesible públicamente ofrece la posibilidad de realizar un envío electrónico a través de un formulario electrónico oficial, de comenzar el procedimiento para obtener el servicio. Esto implica que debe ser un formulario de autenticación de la persona que solicita los servicios para alcanzar el nivel 3.
<b>Nivel 4</b>	<b>Manejo de casos electrónicos completos</b> La página web accesible públicamente ofrece la posibilidad de tratar por completo el servicio por medio de la web, incluyendo la resolución y la entrega. No es necesario ningún otro procedimiento formal en papel para el solicitante del servicio.
<b>Nivel 5</b>	<b>Personalización</b> El solicitante recibe el servicio automáticamente, basado en el registro previo de un evento, de forma que éste es personalizado. Este 5º nivel de sofisticación introduce dos conceptos extras: 1. La idea de un servicio de entrega proactivo. 2. La idea de un servicio automático de entrega. No existe la necesidad de que el usuario demande tal servicio.

Fuente: Informe de resultados del CAE 2013

En cuanto a la modernización de las administraciones públicas, estos son los principales factores que influyen hacia (Gobierno de Aragón, 2009):

- Cambios en punto de vista del funcionamiento de la Administración.
- La evolución de la norma normativa, surgiendo nuevos derechos de los ciudadanos y obligaciones de las administraciones.
- Aprobar la última tecnología e información y comunicación de dominio público.

## **2.2. Conceptos relacionados con la Administración electrónica**

### **2.2.1. Identidad e identificación digital**

En términos de identidad, la firma electrónica de los usuarios necesaria en el proceso administrativo queda regulada en el Capítulo II del Título I, artículos 9, 10 y 11. El artículo 12 recoge la información relativa a los medios electrónicos, integrándose en la identificación y la firma electrónica, hacia los usuarios que puedan o no poseerlo.

En los casos dice esta ley donde el *“ciudadano se identificará ante el funcionario y prestará su consentimiento expreso para esa actuación, quedando siempre constancia de ello para casos de discrepancia o litigio”* (España, 2015). El artículo 9 hace referencia a los métodos de identificación de los usuarios dentro del proceso y el artículo 10 a los procedimientos de firma que son aceptados por las Administraciones públicas.

Estos dos artículos tienen que ver con los métodos de identificación, firmas aprobadas y verificadas en el caso de decidir relacionarse con la Administración por canales electrónicos. Así mismo, será cada Administración la que determinará si alberga alguno de estos métodos para hacer ciertos trámites o procesos.

Además, queda recogida en el artículo 11 la posibilidad de *“formular solicitudes, presentar declaraciones responsables o comunicaciones, interponer recursos, desistir de acciones y renunciar derechos requerirá el uso obligatorio de la firma”* (España, 2015).

El autor Davara diferencia estos dos aspectos diciendo que *“la firma electrónica se trata de un paso más allá de seguridad y garantías que la mera identificación, esta última se limita solo a acreditar la identidad mientras que la firma permite acreditar la voluntad y consentimiento del interesado”* (Davara Fernández de Marcos & Davara Rodríguez, 2016), por eso es necesaria esta firma para poder avanzar en los pasos con la administración.

Tal y como nos dice Valero Torrijos, son *“actos que tengan una mayor exigencia desde el enfoque de la seguridad técnica y jurídica”* (Torrijos, 2019). Para fomentar concretamente a la Administración electrónica, y la Sociedad de la Información es *“preciso obtener firmas electrónicas a todos los ciudadanos, dándoles una tecnología que pueda complacer todas las condiciones legales”* (Gamero Casado & Fernandez Ramos, 2016).

Estos se hacen a través del Documento Nacional de Identidad (DNI) digital o DNLe, con un chip incorporado donde se puede administrar de manera segura información y, de tenerla interiormente, es posible acreditar la identidad digital dándoles la veracidad exigida para cada situación (Cuerpo Nacional de Policía, 2020). Es imprescindible acentuar que el DNI electrónico es obligatorio su uso en todas las Administraciones, siendo compatibles con los procedimientos operativos y los navegadores instaurados, cumpliendo así el principio de universalidad.

En referencia a la Ley 11/2007, los ciudadanos están habilitados para actuar con la administración con los diferentes medios:

- El DNI Electrónico.
- métodos de firma electrónica avanzada, integrando el certificado electrónico acreditado. Dentro de la Administración se decidirá que certificados electrónicos aceptando la identidad de los usuarios en los procesos y actos que tienen que ver con él.
- Otros procedimientos realizados con datos de registros anteriores o la contribución de información hecha por las partes y medios no digitales. En este supuesto, la Administración justificara las acreditaciones empleando estos métodos.

Es la Ley 11/2007 la que indica los dispositivos que usaran las Administraciones Públicas para la identificación electrónica y autenticarse con los documentos electrónicos que genera.

Entre lo más importante a destacar en este aspecto:

- Filiación dentro de las sedes electrónicas. En esta área, la dirección electrónica es propiedad de una Administración Pública, donde el ciudadano accederá por medios telemáticos. Para ello se usarán los métodos de firma relacionados con los certificados de dispositivo seguro y los conocidos como certificados de Sede.
- Filiación por sello electrónico. La identificación y la verificación por parte de la Administración realizándose por el sello electrónico basado en el certificado electrónico.
- Código Seguro de Verificación o CSV. Para la verificación de los actos automatizados de la Administración se usa el “Código Seguro de Verificación” (CSV). El CSV es un código generado en un justificante imprimible que verifica la verdad y totalidad de ese sello en papel, equivalente al justificante electrónico. El CSV, proporciona la posibilidad de crear “copias auténticas” de documentos electrónicos.
- Identidad del Empleado público que usara los siguientes métodos de identificación:
  - El DNI electrónico.
  - Otros métodos de firma electrónica otorgados por la Administración donde trabaja el profesional, estos funcionan como otro método de identificación para la Administración. Un caso por ejemplo es el certificado de empleado público, deriva del “RD 1671/2007 que desarrolla parcialmente la ley 11/2007 para la Administración General del Estado.”

#### **2.2.1.1. Firma electrónica**

La firma electrónica es un conjunto de datos electrónicos que conforman o se encuentran asociados a un documento electrónico y cuyos aspectos básicos son:

- Verificar la identidad del firmante de forma real y efectiva.
- Amarrar la totalidad del documento firmado, que verifica que el documento firmado es original y que no ha sufrido ninguna modificación.
- Aseverar la totalidad del documento firmado. Los justificantes que usa el firmante para proceder a hacer la firma son singulares y propios por lo que la fecha de su firma queda reflejada.

La norma encargada de regular el funcionamiento de la Firma electrónica es la *Ley 59/2003 de Firma Electrónica*. En ella se establece con detenimiento la Base legal de las firmas.

Prestando atención en la presente norma se destacan los siguientes aspectos:

- Art. 3.1 *“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 ley diferencia entre dos modos de firma, la avanzada y la reconocida:
  - Art. 3.2 *“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”.*
  - Art. 3.3 Se considera como firma reconocida *“la firma electrónica avanzada basada en un certificado reconocido y generada mediante un dispositivo que lo firma.”* (España, 2003)

Por lo que, siguiendo el texto legal, la firma electrónica será tenida en cuenta como la misma firma manuscrita recogida en el Art. 3.4 *“La firma electrónica reconocida tendrá, respecto de los datos consignados en forma electrónica, el mismo valor que la firma manuscrita en relación con los consignados en papel.”* (España, 2003)

Dicha normativa recoge que *“la firma electrónica avanzada basada en un certificado reconocido y generada mediante un dispositivo de creación de firma”* (España, 2003). Esta expresión nos facilita poder priorizar la firma electrónica tenida en relación con:

- Firma electrónica: indica quien es el firmante.
- Firma electrónica avanzada: aparte del punto anterior se añade el de los contenidos firmados.
- Firma electrónica reconocida: incluye datos del firmante con un certificado avalado por una entidad acreditadora equiparándola a la firma manual sobre papel.

Una firma electrónica reconocida cumplirá los siguientes requisitos:

- Manifestar la identidad del firmante.
- Revisar que la documentación firmada se mantenga íntegra.

- Asegurar el no rechazo en el origen.
- Tener la contribución de un tercero de confianza.
- Quedar recogidas en un certificado electrónico validado.
- Tiene que ser originada mediante un método seguro de creación de firma.

Los cuatro primeros puntos son factibles debido a la utilización de las claves criptográficas relacionadas en el certificado y a la realidad de un sistema de Autoridades de Certificación que dan confianza en el libramiento de los certificados.

Para que la firma electrónica sea certificada como una firma manuscrita, tenemos que dar los siguientes requisitos adicionales:

1. Estar recogida como un Certificado Reconocido El certificado se emite en el Ministerio de Industria y Comercio como órgano verificador para producir firmas reconocidas y debe estar recogido en una lista dentro de su página web. Son certificados que reconoce el prestador que los expide con el aspecto del certificado, cumpliéndose los límites emitidos en el “Capítulo II de la Ley 59/2003 de firma electrónica sobre Certificados reconocidos”.
2. Ser emitidas con un aparato seguro de creación de firma Las cualidades de un dispositivo seguro de origen de firma están establecidas en el “artículo 24 de la Ley 59/2003 de Firma Electrónica”. Básicamente, tendrá claves exclusivas y secretas, siendo diferentes de las públicas. El firmante podrá guardar de manera veraz las claves, asegurando que no se cambie las materias del documento original siendo consciente del documento firmado (Gobierno de España, 2020).

Desde un punto de vista técnico, el “artículo 27 de la Ley 59/2003”, establece un mecanismo seguro de firma que certificará el cumplimiento de las normas técnicas emitidas en la “Decisión 2003/511/CE, de 14 de julio de 2003 de la Comisión Europea” diciendo que:

- El DNI Electrónico es una firma siendo igual de verdaderas que las manuscritas.
- Las firmas emitidas por el ordenador son firmas avanzadas según dice la ley.

En relación con la normativa que regula la firma se aprecia que, si existen unas condiciones generales y particulares aprobadas relacionadas con la firma electrónica incluyendo un campo firmado, siendo esto directo o indirecto.

Si el aspecto equivalente a la norma de firma electrónica no está presente y no es posible identificar ninguna legislación como aplicable, se asume que la firma se verificó sin ningún límite normativo.

El propósito de una política de firma es aseverar y garantizar la seguridad en las relaciones electrónicas en unas condiciones para un tiempo dado, siendo además una posición que va a elegir el usuario.

El procedimiento de la firma electrónica garantiza:

- La identidad de la parte o partes firmantes es quien dice que es.
- La integridad del contenido, para que nunca pueda ser cambiado.
- El no rechazo de las partes ya que se asevera por parte del firmante o las partes firmantes no pudiendo negar que esto fuera firmado, emitido o recibido el documento.
- La confidencialidad se realizará por el cifrado del documento emitido.

La política de firma tiene una obligatoriedad imprescindible ya que establece cuales son las normas y obligaciones de todos las partes que son parte del procedimiento de firma en algunos aspectos como el legal o en ámbito de los contratos. El *“Real Decreto 4/2010 por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad”* dice que la política de firma electrónica y de certificados de la Administración General del Estado, tiene que ver con el ámbito general de interoperabilidad para la verificación de las firmas electrónicas dentro de su área de actuación. Así mismo expone que la política será usada como mención por otras Administraciones para precisar las políticas de certificados y firmas a establecer dentro de sus áreas de competencia.

Para que la relación entre ciudadanos y Administraciones por métodos electrónicos sean verdaderos y necesarios que se defienda la información y que los métodos de esta den sus servicios sin parones ni cambios y accesos no permitidos.

Podemos desarrollar el Esquema Nacional de Seguridad, proponiendo fundamentos elementales y unos requisitos mínimos alcanzándose en el conjunto de métodos de seguridad. (SIACERT , 2020).

El *“Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica”*, siendo el fin la delegación de los fundamentos y condiciones de una política de seguridad protección de la información.

Además, el artículo 33 recoge que la Política de Firma concretará los procedimientos de emisión, firmeza y conservación de firmas electrónicas, como sus caracteres y condiciones que se pueden exigir a los métodos de firma electrónica, los certificados, los servicios de sellado de tiempo, y otras cuestiones de soporte de las firmas.

En referencia al *“RD en su anexo II punto 5.7.4”* es concreto a las formas de firma que se aplican en actuación del nivel de la información que podrá defenderse. Se aprecian los siguientes niveles:

- Nivel BAJO, empleando un área de firma electrónica de los dichos en la ley vigente.
- Nivel MEDIO, mediante las formas utilizadas en la firma electrónica proporcionándose a la calificación de la información tratada.
  - Se usarán los cálculos que certifica el Centro Criptológico Nacional.
  - Se usarán de forma, preferente, certificados reconocidos.
  - Se usarán dispositivos seguros de firma.
  - Se avala la comprobación y ratificación de la firma electrónica en el tiempo pedido por la actuación administrativa pudiéndose aumentar este tiempo

en conformidad con lo dicho en la política de firma electrónica y de certificados. Por ello:

- Se anexionará a la firma, o la documentación necesaria para ella.
  - Se juntará la firma y la información dicha en el punto anterior con un sello de tiempo.
  - El órgano que recoge los documentos firmados por el propietario del método de administración informática legalizará y dará validez a la firma que se recibe en el tiempo de la llegada de la información.
  - La firma electrónica de documentación por parte de la Administración enviara en conjunto todos los puntos anteriores.
- Nivel ALTO: Se asignarán métodos de seguridad en referencia a firma electrónica exigiéndose en el nivel Medio, siendo conjuntamente las siguientes:
    - Se utilizarán certificados reconocidos.
    - Se utilizarán dispositivos seguros de nacimiento de firma.
    - Se usarán, siempre productos con algún certificado.

El proceso que posibilita tener una firma electrónica consiste en:

1. El interviniente es el que tiene un documento electrónico como por ejemplo una un pdf, una imagen o un certificado donde puede ser identificar.
2. La aplicación o terminal digital utilizados para la firma contiene un resumen del documento, en caso de que se produjera un cambio sobre la información, este se vería modificado.
3. La aplicación usa la clave del certificado para codificar el resumen.
4. La aplicación también crea otro documento electrónico donde tenemos un resumen codificado llamado firma electrónica. El fin de todo este procedimiento es un documento electrónico que se origina a raíz del documento original y de las claves del firmante. La firma electrónica, es el documento que nos da la administración.

Tal y como se menciona la de firma electrónica, esta se hará obligatoriamente de manera electrónica y la haremos de dos maneras (Gobierno de España, 2020):

1. Realizando la descarga de una aplicación en tu PC: En este supuesto vamos a usar una aplicación que instalaremos en el ordenador y sin necesidad explicita de acceso a internet como por ejemplo “@Firma del Ministerio de Política Territorial o ecoFirma del Ministerio de Industria”.
2. Establecer de forma directa la firma por internet: Esta alternativa se usa para formularios o instancias, por ejemplo, si nos relacionamos con la Administración Pública o con el sistema VALIDe.

Todos estos aspectos de la comunicación por Internet nos dan una serie de aportaciones positivas como:

- Identificación rápida del firmante.
- Conjunto de los datos.
- No rechazo de los mismos.
- Poder hacer actuaciones por Internet que en los acontecimientos habituales piden de una firma para validarlas.

Entre los ejemplos de acciones que podemos hacer a día de hoy por internet son:

- Confección de la Declaración de la Renta a través de Internet.
- Peticiones en los registros electrónicos administrativos.
- Reclamación de la vida laboral.
- Admisión de comunicaciones electrónicas.
- Firma de correos electrónicos.
- Firma de facturas electrónicas.

#### **2.2.1.2. Certificado electrónico**

El certificado electrónico es la consecuencia directa de lo descrito en el apartado anterior. Para poder llegar a firmar un documento es básico disponer de un certificado digital o de un DNI electrónico.

El certificado o el DNI electrónico poseen unas claves criptográficas las cuales son las que posibilitan el acto de firmar. Los certificados electrónicos van a tener un propósito principal que va a ser poder identificar de forma evidente a su tenedor y son emitidos por Proveedores de Servicios de Certificación.

Uno de los principales proveedores es la Agencia tributaria donde se diferencian los tipos de certificados. Siguiendo con lo que nos dice la ley se habla de dos tipos básicos de certificado electrónico:

- Certificado electrónico: documento enviado y firmado por un administrador de certificación o prestador de servicios de certificación que relaciona los datos de comprobación de firma a un usuario como una clave exclusiva que le dice cuál es su identidad y si es verdad.
- Certificado reconocido: custodia los límites recogidos en la “Ley 59/2003” en relación con su contenido como en ciertos requisitos que cumplirá el prestador de servicios de certificación.
- Certificado de persona física.
- Certificado de persona jurídica.
- Certificado de entidad sin personalidad jurídica.

- Certificado de la Fábrica Nacional de La Moneda y Timbre- Real Casa de la Moneda.
- Certificado de software: será porque se usa el ordenador o servidor donde se instale.
- Certificado de tarjeta: está localizado en una tarjeta criptográfica, como el DNle.

En referencia a las autoridades de certificación, la “Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica en su artículo 30 y disposición transitoria segunda” indica que , *“los prestadores de servicios de certificación deberán comunicar al Ministerio de Industria, Energía y Turismo, sus datos de identificación, los datos que permitan establecer comunicación con el prestador, los datos de atención al público, las características de los servicios que vayan a presentar, las certificaciones obtenidas para sus servicios y las certificaciones de los dispositivos que utilicen. Esta información deberá ser convenientemente actualizada por los prestadores de servicios de certificación y será objeto de publicación en la dirección de internet del citado Ministerio con la finalidad de otorgarle la máxima difusión y conocimiento”* (España, 2003).

Además, los prestadores de servicios de certificación en conformidad con el “artículo 30.2 de la Ley 59/2003 de firma electrónica” localizándola en la página web del Ministerio de Industria, Energía y Turismo por ejemplo algunos de ellos son:

- “Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica.
- Agencia Notarial de Certificación.
- Banco de España.
- Fábrica Nacional de La Moneda y Timbre – Real Casa de la Moneda (FNMT-RCM).
- Dirección General de la Policía.
- Entidad de Certificación de la Organización Médica Colegial”.

La “Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio, transposición de la Directiva 2006/123/CE”, regula que las Administraciones tienen que poner un procedimiento de ventanilla única, para adaptar todos los sistemas electrónicos tal y como dispone la ley.

Para propiciar la utilización de las ventanillas en función de la directiva, habla de que un Estado miembro de la UE emita una “Lista de Confianza” con unos datos mínimos referentes a los propietarios de servicios de certificación que originen certificados para el público supervisado en ese estado.

Los primeros pasos básicos para la remisión de un certificado electrónico son:

- La opción de la autoridad que presta servicios de certificación depende del organismo que sea elegido para otorgarlo.
- Designación del tipo de certificado.
- Designación del tipo de soporte.
- Designación del modo de expedición.

Por tanto, es la *“Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos”* la que refleja que la Sede Electrónica dispondrá de una dirección electrónica a disposición de la ciudadanía por medio de las redes de telecomunicación cuya propiedad, dirección y gobierno es de algunas de las administraciones, órgano o ente administrativo en la práctica de sus capacidades (España, 2007).

Las Sedes Electrónicas tendrán medios criptográficos como:

- Podrá identificarse al sitio web y su relación con una Administración Pública.
- Asegurar la privacidad de las comunicaciones, siendo estas informaciones con la administración cifradas.

El certificado de Sede Electrónica es exclusivamente un certificado de servidor web seguro dónde comprobar ver la identidad del propietario de la Sede Electrónica, y que se envía a un dispositivo seguro o análogo.

Todo individuo deberá de tener un certificado digital expedido por la administración verificado por un empleado público en posesión de un certificado específico. Los certificados tienen un tiempo de validez de tres años con diferentes tasas para su obtención.

Los certificados digitales se piden on-line o por la aplicación web para su petición y administración de certificados no personales.

En el plazo de tres días hábiles desde su petición, se realizan las comprobaciones necesarias para ver que el solicitante tiene en su poder todos los requisitos y así emitir el certificado digital después se notifica por un correo electrónico firmado a la dirección que hizo constar en la solicitud.

En el correo se dice cuál es la URL para la obtención del certificado, para ello es necesario firmar un Contrato de Certificación. Este contrato debe ser firmado electrónicamente por el solicitante, cuya firma electrónica se vincula a la instancia, del mismo modo el interesado debe acatar las reglas de todos los datos que se manifiesta.

En el supuesto de negativa de la petición por parte del autorizante, el demandante tendrá en su poder un correo electrónico en la dirección donde hizo su solicitud, notificándole las circunstancias de la oposición de esta.

### **2.2.2. Sellado de tiempo**

El sellado temporal (time stamping) es una forma de certificar que un “dato electrónico” sucedió en un momento concreto y no ha cambiado en el tiempo. Por ejemplo está la necesidad de verificar que hay un documento electrónico, su emisión o consentimiento por un método externo, etc. Este sellado de tiempo es una manera de legalizar una actuación ante la administración pública.

Las distintas formas de contratación pública usan a día de hoy un sello de tiempo para guardar las condiciones del artículo 63.7, es decir, *“acreditar el momento del inicio de la difusión pública de la información que se publique en el perfil del contratante”* (España, 2003). El sello

temporal pretende que la firma sea veraz y autentica en un momento determinado sin dar más información al respecto. Por ejemplo, un sello de tiempo no es equivalente al sello de un notario.

Estos Prestadores de Servicios de Confianza desarrollan métodos para comprobar que un documento firmado solamente está en una dirección única de internet (URL) concreta. Básicamente el procedimiento tiene que ver con la remisión de fichero firmado por el Tercero de Confianza, certificando la existencia de la documentación y su edición en internet. Este fichero es público y podemos acceder al mismo por internet.

Es el legislador el que quiere que las exigencias legales sean lo más cercanas a lo que dice las plataformas de contratación diciendo en su artículo 347.4, expresamente: *“La plataforma tiene que tener un procedimiento de sellado de tiempo que pueda dar nombre de manera fehaciente el comienzo del alcance público”*.

El artículo 4.1 de la *“Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica”*, que deben salvar todas las garantías de cada proceso, estableciendo requisitos anexos al uso de la firma electrónica en los procesos. Dichos requisitos incluirán, entre otras, el emplazamiento de fechas electrónicas sobre los documentos electrónicos dentro de un expediente administrativo (España, 2003).

El “artículo 9.3 del Decreto 183/2003, de 24 de junio”, indica que respecto de la fecha de entrada o envío de los documentos electrónicos en el Registro telemático de la Administración se hará mediante la consignación de los datos de tiempo y día.

También que el artículo 12.3 dice que cuando *“se utilicen medios, documentos y soportes electrónicos en las relaciones jurídico-administrativas entre el interesado y los órganos administrativos, se exigirá que el destinatario y el remitente utilicen una firma electrónica avanzada basada en un certificado reconocido y producida por un dispositivo seguro de creación de firma y que dicha firma se acompañe de un dispositivo o servicio de consignación de fecha y hora que permita acreditar el momento exacto en la que la comunicación se produce y que, a su vez, permita evitar el rechazo de dicha comunicación por el remitente o el destinatario”* (Junta de Andalucía, 2003).

Asimismo, el artículo 12.4 dispone que la Administración tiene que garantizar que funcionen los sistemas en conformidad con unas políticas que tengan relación con la seguridad, de verificación, de firma electrónica, emitiendo sellos de tiempo y justificantes electrónicos.

El artículo 27.3 de la *Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos*, expone que *“las comunicaciones a través de medios electrónicos serán válidas siempre que exista constancia de la transmisión y recepción, de sus fechas, del contenido íntegro de las comunicaciones y se identifique indefinidamente al remitente y al destinatario de estas”* (España, 2007).

En referencia a lo que dispone el “Anexo II 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”,

se tienen en cuenta dos medidas de seguridad que son muy importantes en este aspecto: la firma y el sellado de tiempo que solo aplica en casos de nivel alto (España, 2010).

Se entiende por "marca de tiempo" la designación por métodos electrónicos del momento en que se da el documento electrónico. Es el órgano interesado quien referencia este signo temporal. La marca de tiempo deriva de cualquier aplicación y no es menos precisa que un sello de tiempo. Del mismo modo, esta referencia temporal se da a través de la fecha y hora de un servidor informático que esté sincronizado por un protocolo NTP con una fuente de tiempo fiable y preciso.

Con todo ello, el "artículo 15 del Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica." pudiendo las aplicaciones que lo precisen generar sus marcas de tiempo sincronizadas con la hora oficial (España, 2010).

El "Real Decreto 3/2010, de 8 de enero", solo hace que existe una obligación de manera concreta en cuanto a las aplicaciones con un nivel de seguridad alto a usar el sellado de tiempo con el propósito de que pueda cumplir una exigencia de seguridad que tenga relación con el ámbito de la trazabilidad (España, 2010).

### **2.2.3. Registros, Comunicaciones y Notificaciones Electrónicas**

El legislador quiere que las notificaciones se hagan electrónicamente, como dice el "artículo 41 de la Ley 39/2015", de forma prioritaria. Además, es este artículo el que dice que las *"Administraciones públicas podrán establecer reglamentariamente la obligatoriedad de que las notificaciones sean a través de medios electrónicos para determinados procedimientos y para ciertos colectivos de personas físicas que, por razón de su capacidad económica, técnica, dedicación profesional u otros motivos quede acreditado que tiene acceso y disponibilidad de los medios electrónicos necesarios"* (España, 2015).

Basándose en lo que dice Zulima Sánchez, la Ley permite recibir las comunicaciones por vía electrónica. Si el ciudadano quiere, en cualquier periodo del trámite, pedir la comunicación por esta vía y a la inversa: los interesados comunican a la Administración que los avisos en cualquier momento que decida como vea oportuno (Sánchez Sánchez, 2015).

Este cambio en el modo de recibir dichas comunicaciones electrónicas precisa de confirmación en un plazo establecido. En el caso de que haya pasado el período de diez días naturales como dice la ley de práctica de las notificaciones a través de medios electrónicos, serán rechazadas.

Cuando la misma no se realiza, por ejemplo, cuando los interesados son anónimos, no se conozca el lugar de notificación o dirección electrónica dicha sea falsa o tenga que ver con otra persona, el artículo 44 exige la publicación por anuncio en el BOE o en el boletín semejante de la provincia o Comunidad Autónoma.

La Ley no elimina la opción de que las Administraciones puedan *"establecer otras formas de notificación complementarias a través de los restantes medios de difusión, que no excluirán la obligación de publicar el anuncio en el BOE"* (España, 2015).

Para concluir, señalar que aunque estas comunicaciones por parte de la administración, independientemente del soporte elegido, deberán reflejar la fecha y hora de su envío y entrega, así como del contenido e identidad del emisor y receptor para que sean ciertas y verdaderas. Si no se avisa, hay otros medios para notificarse.

En cuanto al tema de los registros comienzan a regularse “*Ley 30/1992, 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común*”, derogada por la Ley 39/2015, destacar el artículo 38 que refleja (España, 1992):

- Los órganos administrativos van a disponer de un registro general haciéndose un asiento por escrito o comunicación registrado o que se admite en una unidad administrativa única. Así mismo se datarán la salida de los escritos y notificaciones oficiales llevadas a otros órganos o particulares.
- Los órganos administrativos crearan los órganos administrativos relacionados con su propia estructura en otros registros para poder ayudar en la apertura de escritos y documentación. Estos registros son un apoyo del general, al que informaran a toda cantidad que procedan.
- Los asientos se darán un tiempo de llegada o salida de los documentos y comunicaciones, y exhortarán la fecha del día de la llegada o salida.
- Finalizado el trámite, los escritos y notificaciones procederán sin dilación a ser enviados a sus destinatarios y a los órganos administrativos en relación al registro donde se recibieran.
- Los registros generales, tienen que instalarse en medios informáticos.

Los Registros se dividen en dos modos: registros generales y registro auxiliares. Los Registros generales van a tener la categoría de oficina de registro general donde se desempeñan funciones de aceptación y expedición de solicitudes, escritos y notificaciones para los organismos administrativos. Cada uno de ellos asignara una única oficina de registro general, aunque dependa de ella varios órganos administrativos.

Por ello, existen también los servicios centrales y en las sucursales, direcciones o gobiernos provinciales, y en los grandes centros administrativos, entre otros.

En segundo lugar, figura los Registros auxiliares, éstos hacen la misma función de la primera, pero están localizadas en sedes distintas y dependerán de las diferentes oficinas de registro auxiliares.

Las oficinas de registro auxiliares enviarán una copia de la generalidad de los asientos que tengan a la oficina de registro general, es la última la que practica las acciones de legalización en los posibles pleitos, disconformidades o dudas referentes de la aprobación o expedición de documentos, escritos y notificaciones.

El procedimiento asegura el reflejo, en cada asiento que se dé, de un número, día de entrada, fecha y hora de su presentación, filiación del interesado, organismo administrativo

remite, si es imprescindible, y persona u órgano administrativo al que se remite, y referencia al contenido del escrito o notificación que se registra.

Igualmente, el proceso garantiza la integración informática en el registro general de las hechas en los registros del órgano administrativo.

#### **2.2.4. Documento electrónico**

El documento electrónico se entiende por la *“información de cualquier naturaleza en forma electrónica, archivada en un soporte electrónico según un formato determinado, y susceptible de identificación y tratamiento diferenciado”* (Solano Gadea, 2020). Asimismo, se comprende que los documentos públicos administrativos son los emitidos por los órganos de las Administraciones Públicas.

La *“Ley 39/2015, de 1 de octubre, de PAC AAPP,”* (art. 26) da por su naturaleza electrónica: *“Los documentos administrativos se envían por escrito, por las vías electrónicas”* (España, 2015).

Para que un documento electrónico sea válido para la administración y con el fin de ayudar la interoperabilidad entre las administraciones y los ciudadanos, nace el Esquema Nacional de Interoperabilidad que son de obligatorio cumplimiento con el propósito de recoger estas notificaciones.

La Norma Técnica de Interoperabilidad (NTI) de Documento electrónico tiene como fin poder explicar los mecanismos formados por el documento electrónico, contenido, firma electrónica y datos, así como la técnica y formato para su intercambio.

Tal y como indica la norma, los formatos de archivo aceptados, son medios estándares, y se contienen los más habituales (pdf, zip, XML, HTML, JPG, etc.).

Así mismo son válidos, los documentos electrónicos administrativos que son:

1. Alcanzar información de cualquier tipo contenida en un medio electrónico según un formato concreto que puede ser susceptible de identificación y tratamiento diferenciado.
2. Adaptar los datos de identificación que faciliten su individualización, integrándolos al expediente electrónico.
3. tener una referencia temporal del tiempo donde se envían.
4. integrar los metadatos mínimos exigidos que se dan según la naturaleza del documento.
5. integrar las firmas electrónicas que tengan que ver con el acuerdo con lo dicho en la norma aplicable.

El contenido del documento es:

Tabla 4: Contenido del Documento electrónico

Denominación tradicional	Finalidad
<b>Encabezamiento</b>	Calificación del tipo documental  Identificación del órgano responsable del procedimiento  Datos básicos sobre el expediente
<b>Contenido</b>	Contiene el asunto particular del documento  contiene la decisión adoptada
<b>Pie del documento Firma</b>	Identificación del funcionario responsable, validación (fecha y firma)

Fuente: elaboración propia

#### 2.2.5. Expediente electrónico

La “Ley 39/2015, de 1 de octubre, de PAC AAPP, (art. 70)” se remite al conjunto sistematizado de documentos y actos que son antecedentes y base a la resolución del procedimiento, así como las diligencias que nos llevan a poder ejecutarlas.

En este caso permanecen en formato electrónico y se integran a través de la adición metódica de documentos, resoluciones, informes, etc. Además presenta un catálogo ordenado que contiene toda la documentación tras su emisión.

Igualmente, debe que quedar reflejado en el expediente una copia electrónica certificada de la resolución aceptada. Entre ello se refleja lo siguiente:

- Intercambio en función del ENI y en las relaciones de las NTIs, y se remite completo, foliado, legalizado y unido a un índice.
- Este documento tendrá una total integridad y no se podrá cambiar el expediente electrónico.

No queda incluido en el expediente administrativo, los datos que sean auxiliares o de soporte, como la integrada en aplicaciones, ficheros y bases de datos informáticas, así como juicios de valor realizados por las Administraciones, salvo que sean informes, preceptivos y facultativos, pedidos previamente a la decisión administrativa que llegue al fin del proceso.

El expediente electrónico tiene un índice donde se refleja los principios para salvaguardar la integridad del expediente electrónico y así permite su recuperación. Los datos que contendrá son:

- La fecha de generación del índice.

- Para cada documento:
  - Su identificador.
  - Su huella digital.
  - Un resumen de su obtención.
  - La fecha de incorporación al expediente.
  - Orden del documento dentro del expediente.

La ejecución de los expedientes electrónicos, sobre todo en las administraciones ha obtenido un desarrollo positivo en cuanto a la velocidad con que pueden estudiar los procedimientos, al no precisar de un soporte físico que está constreñido por sus propias cualidades.

El nacimiento de los documentos electrónicos desde el comienzo no es difícil, pero en muchos supuestos el reto es poder consentir cambiar los dossiers en papel a un expediente electrónico que es válido para tener un permiso a toda esta documentación solamente desde un ordenador. Para poder llevar a cabo esta actividad de forma competente y eficaz, es básico poder contar con una plataforma de digitalización de documentos.

La digitalización de documentos ayuda a modificar documentos en formato papel a formato electrónico avalando una copia legal. Del mismo modo valida los documentos digitalizados, usando tecnologías como el escaneado a HTTP/S y servidores de aplicaciones que tiene la interoperabilidad que recoge este tipo de procesos. Uno de los caracteres básicos para este modo es contar con ordenadores que puedan adaptarse a las necesidades del usuario y que sean accesibles para ellos. Estas soluciones se introducen en sistemas complejos para eludir los errores del usuario a través de instrumentos de control y seguridad, por ejemplo, claves, códigos de barras, tarjetas NFC etc.; garantizando toda esta seguridad.

#### **2.2.6. la Interoperabilidad y Seguridad**

La interoperabilidad es la competencia de los métodos de información y de los procesos a los que éstos dan soporte, de compartir datos y facilitar el intercambio de información y conocimiento entre ellos.

Además, tiene como fin poder salvaguardar las cualidades básicas para facilitar el nivel de interoperabilidad técnica, de conceptos y de estructura de los medios y aplicaciones usados por las Administraciones.

El artículo 156 de la “Ley 40/2015” legisla el Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI) que *“comprende el conjunto de criterios y recomendaciones en materia de seguridad, conservación y normalización de la información, de los formatos y de las aplicaciones que deberán ser tenidos en cuenta por las Administraciones Públicas para la toma de decisiones tecnológicas que garanticen la interoperabilidad”* (España, 2015).

El ENI nace del artículo 42 de la Ley 11/2007 y se legisla además en el “Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad” en el área de la Administración Electrónica.

Las reglas técnicas de interoperabilidad facilitan herramientas para facilitar y mejorar las relaciones entre las Administraciones y la ciudadanía.

El ENI es el resultado final de un proceso guiado por el Ministerio de Política Territorial y Función Pública. Las Administraciones Públicas crean estas normas relacionadas con el ENI por los órganos colegiados con capacidad sobre administración digital; teniendo en cuenta las organizaciones del mundo tecnológico de la información y las comunicaciones.

Para la creación del ENI y su normativa se siguen las directivas de la Unión Europea, básicamente del Marco Europeo de Interoperabilidad uniéndose además con los mecanismos semejantes europeos para la cooperación en términos de interoperabilidad.

El Esquema Nacional de Interoperabilidad tiene los fines que se relatan a continuación:

- Contener los criterios y consejos para ejecutar las decisiones tecnológicas que aseguren la interoperabilidad y que eludan la discriminación a los individuos por motivo de su designación tecnológica, creando requisitos necesarios para la utilización de los mecanismos electrónicos que puedan ayudar a los ciudadanos y a las administraciones el ejercicio de derechos y el cumplimiento de deberes a través de estos medios.
- Tener a disposición las condiciones básicas que han de guiar la actuación en esta materia, para acelerar la comunicación de las administraciones, en condiciones de cooperación.
- Propiciar la implementación de las políticas de seguridad, al crear una escena con más racionalidad técnica y de economías de escala.

La interoperabilidad al igual que la seguridad se tiene en cuenta desde un enfoque total, de forma que no existan excepciones relacionadas con fallos en el procedimiento.

Los elementos fundamentales del ENI son:

- Los objetivos primordiales de la interoperabilidad: mantener la cualidad integral durante todo el procedimiento de prestación de servicios.
- El carácter multidimensional y el tratamiento de soluciones multilaterales.
- La interoperabilidad organizativa: se integran los ámbitos relacionados a la impresión de servicios mediante la Red de comunicaciones de la administración (Red SARA), con los requisitos vinculados; el uso de nudos de interoperabilidad; y el sostenimiento de catálogos de información. (Arts. 8 - 9) (España, 2010).
- La interoperabilidad semántica: debido a la actividad de los tipos de datos de intercambio, horizontales y sectoriales, relacionados con los equipamientos, servicios y aparatos comunes. (Art.10) (España, 2010).

- La interoperabilidad técnica: mecanismos para garantizar la independencia en escoger las tecnologías, que se adapte al desarrollo y la no distinción de los individuos por motivo de su designación tecnológica. (art. 11).
- Los equipamientos y los servicios comunes, medios de dinamización, simplificación y emisión de la interoperabilidad, a la vez que facilitadores de la interacción multilateral. (Art. 1).
- La utilización, básicamente, de la Red de comunicaciones de las Administraciones Públicas españolas para ponerse en contacto entre sí y a la que vincularan sus redes y nodos de interoperabilidad, adaptando así el Plan de Direccionamiento de la Administración . La Red SARA está en la mencionada como Red de comunicaciones.
- La reutilización: tiene restricciones en la licencia de aplicativos, de los documentos anejados y de diversos propósitos de información a disposición de otras administraciones y de la ciudadanía; pudiendo ser consultados a través de los organismos administrativos, además de servir de vínculo entre los directorios de aplicaciones reutilizables.
- La interoperabilidad de la firma electrónica y de los certificados: es un utensilio que pueda ser usada como mención por otras Administraciones.; actitudes relativas a la firmeza de certificados y firmas electrónicas, listados de confianza, las aplicaciones usuarias, los prestadores de servicios de certificación y las plataformas de validez de certificados y firma electrónica. (Arts. 18 - 20)
- El mantenimiento y la recuperación del documento electrónico, como forma de esta interoperabilidad en el tiempo, y que afecta de manera única al documento electrónico.
- Además, nacen las normas técnicas de interoperabilidad y los utensilios para la interoperabilidad.

El área de aplicación del Esquema Nacional de Seguridad es el dicho por el artículo 2 de las leyes 39/2015 y 40/2015 sobre el ámbito subjetivo y lo dicho sobre el sector público institucional.

Para la completa adecuación del ENI es de interés la Guía de auditoría de cumplimiento del ENI, cuyo propósito es propiciar que se realice una estimación de la ejecución de las reglas de interoperabilidad, fijando un listado de puntos a valorar sobre el Esquema Nacional de Interoperabilidad.

Estos aspectos quedan estructurados en tres categorías según el modelo del ENS:

- Marco organizativo, vinculado a los aspectos jurídicos, de políticas de actuación o ciertas decisiones, preferidas al gobierno de la interoperabilidad, exige medidas horizontales para su control.
- Marco operacional, relacionado con los aspectos cuyo fin requiere que se apliquen una serie de prácticas, procesos y pautas organizadas con la administración de la interoperabilidad. con la finalidad de incluir el diseño, la configuración y aprovechamiento de sistemas interoperables.

- Medidas técnicas, tienen unas condiciones concretas que ayudan a facilitar la interoperabilidad, donde se encuentran los formatos, vocabularios o protocolos.

## CAPÍTULO 3. Ámbito Jurídico de la Administración Electrónica

En este punto se va a recopilar el cuadro legal en el que se rigen las Administraciones Públicas. Para ello, es imprescindible consultar tanto las leyes orgánicas como otras normativas de ámbito jurídico, órdenes ministeriales o reales decretos.

Por lo tanto, es necesario tener conocimiento de los diversos reglamentos tanto a nivel estatal como autonómico y las medidas establecidas por la Unión Europea (UE).

### 3.1. Plan de Acción Europeo sobre Administración Electrónica 2016-2020

La Comisión europea pretende a través de la promoción del “Plan de acción de administración electrónica de la UE 2016-2020”, modernizar las administraciones e instituciones públicas a través de su digitalización, con el objetivo de mejorar la calidad del servicio prestado y por lo tanto de facilitar la interacción entre el ciudadano y el gobierno, así como de reducir la carga laboral en tareas administrativas.

Los principios fundamentales por lo que se rige el Plan de Acción, establecen que *“En 2020 a más tardar, las administraciones públicas y las instituciones públicas de la Unión Europea deberían ser abiertas, eficientes e integradoras, y prestar servicios públicos digitales sin fronteras, personalizados, fáciles de utilizar y de extremo a extremo a todos los ciudadanos y empresas de la UE”* (Comisión de las Comunidades Europeas, 2016).

Esta estrategia supone una oportunidad para la UE de avanzar hacia un Mercado Único Digital eficiente e inclusivo que esté al alcance de todos los ciudadanos y empresas que pertenecen al territorio de la UE. La estrategia se basa en tres pilares fundamentales (Ilustración 1):

Ilustración 1: Los tres pilares del Plan de Acción sobre administración electrónica 2016-2020.



Fuente: Comisión Europea ([bit.ly/2ZdWy7N](https://bit.ly/2ZdWy7N))

En referencia a los tres pilares básicos, el Plan de Acción sobre administración electrónica establece 19 medidas en las que basa para la obtención del Mercado Único Digital, modernizar

las AAPP y favorecer la relación de la ciudadanía y las empresas con los servicios prestados. A continuación, queda detallado cada uno de estos tres pilares y las medidas que van ligadas a cada prioridad.

En primer lugar, debido a la evolución de las técnicas digitales, las AAPP deben adaptar su funcionamiento interno y establecer nuevos diseños para los servicios y tramites existentes, con el objetivo de mejorar la interoperabilidad entre administraciones y garantizar la transparencia con la ciudadanía.

Para su implementación se deberá utilizar habilitadores digitales clave que posean las capacidades necesarias para promover la evolución digital en todo el estado de la Unión Europea. Asimismo, con el fin de reducir los costes y tiempo en su desarrollo, los servicios públicos digitales deben emplear servicios compartidos basados en la reutilización. A continuación, quedan reflejadas las medidas en relación a la modernización de la administración pública con las TIC, mediante el uso de habilitadores digitales clave:

1. Dar apoyo a los integrantes de la UE para la completa instauración de la contratación pública online y al uso de los registros de contratación.
2. Favorecer el uso de los servicios eIDAS4, así como de la acreditación electrónica y la firma electrónica.
3. Avalar que la infraestructura de los servicios digitales transfronterizos sean sostenibles en el tiempo.
4. Desarrollar de forma coordinada una normativa que quede recogida en un catálogo europeo, que sirva de modelo en la esfera de las TIC para las contrataciones públicas.
5. Implantar de forma gradual tanto la contratación pública como la facturación electrónica, así como realizar una valoración de las consecuencias que supone su aplicación por el cambio tecnológico que conlleva.

En segundo lugar, para el desarrollo del mercado único que plantea la Unión Europea se precisa de unos servicios públicos digitales que sean transfronterizos. Las AAPP deben favorecer mediante la cooperación la operabilidad de las empresas en el marco digital, favoreciendo el acceso al mercado por parte de los diferentes miembros que conforman la UE y generando de este modo mayor confianza sobre el mercado único.

Para su implementación, el acceso a la información en cuanto a la legislación por las que se rigen las empresas que funcionan en el estado europeo a través de los servicios públicos, debe ser facilitado por las administraciones. De este modo, se permite a las empresas la expansión de sus acciones y operar en otros territorios de la UE.

El desarrollo del Portal Digital Único propuesto por la Comisión Europea, se desarrolla con la finalidad de optimizar y propagar de forma uniforme los servicios de información (Comisión de las Comunidades Europeas, 2016). A continuación, quedan reflejadas las medidas establecidas para garantizar la movilidad transfronteriza con servicios públicos digitales interoperables:

6. Proponer la creación de un Portal Digital Único.

7. Transformar el Portal Europeo de justicia electrónica en una web pública que centralice la información sobre justicia europea.
8. Garantizar que los registros mercantiles deberán estar interconectados entre los diversos miembros del territorio de la UE.
9. Avalar el desarrollo de la interconexión digital de los registros de insolvencia.
10. Crear una propuesta para fomentar el uso de medios digitales en el funcionamiento de las empresas a lo largo del tiempo.
11. Elaborar una proposición normativa común para la liquidación telemática de impuestos como el IVA.
12. Facilitar la comunicación de la información entre empresas y la AA.PP mediante un plan.
13. Instaurar un portal único que recoja las notificaciones que pertenecen al ámbito del transporte marítimo y la digitalización de documentos electrónicos de transporte.
14. Terminar la instauración de un sistema de Intercambio Electrónico de Información sobre Seguridad Social.
15. Mejorar el portal web en cuanto a la información relativa a los servicios laborales tanto por parte del solicitante de empleo como del empresario.
16. Facilitar el desarrollo a los miembros del territorio de la UE de servicios de sanidad telemática.

Por último, cabe destacar la importancia de que la administración electrónica facilite la interacción digital entre las AA.PP. y los ciudadanos y empresas. Para garantizar unos servicios públicos de calidad se debe simplificar su uso, garantizar la comprensibilidad de la información al conjunto de la ciudadanía y las empresas con el objetivo de favorecer su participación y por lo tanto reducir los trámites administrativos y costes.

Por otra parte, la apertura de los datos de los servicios públicos y su reutilización por terceros, supondría otro modo de acercamiento a la sociedad civil. Al facilitar el acceso a estos datos, las administraciones deberán justificar su funcionamiento incrementado de este modo la transparencia de las instituciones. A continuación, quedan reflejadas las medidas establecidas para favorecer la relación digital entre las administraciones con la ciudadanía y las empresas:

17. Facilitar la comunicación de la información entre las administraciones y la ciudadanía perteneciente a cualquier territorio de la UE.
18. Fomentar la implantación de la infraestructura de servicios de la Directiva INSPIRE.
19. Modernizar el portal web de la Comisión Europea para facilitar la interacción con este por parte de la ciudadanía y las empresas para el desarrollo de políticas y planes de la UE.

### **3.2. Legislación española en materia de Administración Electrónica**

El funcionamiento de la Administración Pública en España queda detallado en el artículo 103.1 de la Constitución Española (CE). La Administración Pública es considerada la herramienta de gobierno que cubre de forma objetiva los intereses generales del Estado (Constitución Española, 1978). Por ello, la Administración debe limitarse a la persecución del interés público.

En síntesis, el artículo 103.1 de la CE establece que las administraciones deben servir al interés público teniendo en cuenta los principios detallados con anterioridad, de forma objetiva y con pleno acatamiento de la ley y los derechos (Constitución Española, 1978).

Asimismo, la CE determina que la Administración Pública debe proceder acorde a los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación (Constitución Española, 1978).

Por otro lado, la Ley 40/2015 de Régimen Jurídico del Sector Público y la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, ambas del 1 de Octubre, determina que los organismos que quedan catalogados como Administración Pública para el desempeño de sus funciones, según el artículo 2.3, son la Administración General del Estado, las Administraciones de las Comunidades Autónomas, los entes que conforman la Administración Local y los organismos y entidades de derecho público vinculados o dependientes de las Administraciones Públicas.

Tras exponer el marco normativo en relación a la Administración Pública, se procede a desglosar la legislación vigente en referencia al funcionamiento de la Administración Electrónica en toda la región española.

#### **3.2.1. Firma electrónica y Comunicación**

La *Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas* tiene la finalidad de normalizar el ámbito jurídico relativo a los derechos de la ciudadanía en cuanto a su relación con las administraciones.

El artículo 14, establece que *“las personas físicas podrán elegir en todo momento si se comunican con las Administraciones Públicas para el ejercicio de sus derechos y obligaciones a través de medios electrónicos o no”* (España, 2015).

Del mismo modo, expone el deber que tienen algunos individuos de entablar comunicación mediante vías electrónicas. Se enumeran los siguientes supuestos:

- Las personas jurídicas.
- Las entidades sin personalidad jurídica.
- Aquellos que desempeñan una actividad profesional en la que se exige su colegiatura, necesaria para llevar a cabo los trámites y actuaciones en el ejercicio de su actividad profesional en relación con las Administraciones Públicas.
- Aquellos que actúen como representantes y deban interactuar telemáticamente con la Administración.

- Los trabajadores de las Administraciones Públicas en el desempeño de sus funciones como empleado público, en la manera que se establece por cada organismo público (España, 2015).

Por otro lado, el artículo 42 recogido en la *Ley 40/2015 de Régimen Jurídico del Sector Público*, refleja los métodos de firma utilizados por la Administración Pública en la documentación que es emitida de forma automática. A continuación se muestran los dos modos de firma (España, 2015):

- Código seguro de verificación (CSV) asociado a la Administración Pública.
- Sello electrónico de la Administración Pública, este debe basarse en un certificado electrónico validado por las entidades correspondientes especificadas en la Ley de firma electrónica.

En cuanto a la Ley 59/2003 de firma electrónica, establece que la firma electrónica “constituye un instrumento *capaz de permitir una comprobación de la procedencia y de la integridad de los mensajes intercambiados a través de redes de telecomunicaciones*” (España, 2003).

El uso de la firma electrónica queda autorizada a través de las herramientas establecidas por los prestadores de servicios de certificación. Asimismo, estos se responsabilizan de la gestión de los certificados expedidos tanto a personas físicas como jurídicas (España, 2003). De este modo, se fomenta la confianza del usuario para la realización de trámites electrónicos con las AAPP gracias a la entrada en vigor de esta ley.

La definición de documento firmado de forma electrónica queda recogida en el artículo 3 de esta ley, se define por lo tanto como “*la información de cualquier naturaleza en forma electrónica, archivada en un soporte electrónico según un formato determinado y susceptible de identificación y tratamiento diferenciado*” (España, 2003).

Del mismo modo, la presente ley establece la norma a tener en cuenta en relación a los mecanismos de comunicación con las AAPP. Por un lado, el artículo 4 recoge información relativa a los escenarios en los que se debe utilizar la firma electrónica. Por otro lado, el artículo 6 define el término de firmante electrónico. A su vez, el artículo 13 comprende los elementos relacionados con la verificación de la identidad. Por último, el artículo 22 delimita las responsabilidades de cada uno de los prestadores de los servicios de certificación.

Cabe destacar el consenso por el que se acuerda por parte del Consejo de Ministros el sistema Cl@ve. Su instauración en el Sector Público Administrativo Estatal garantiza la eficiencia de las transacciones e incrementa la calidad de los servicios prestados telemáticamente (España, 2014).

El sistema Cl@ve permite la acreditación de identidad del usuario ante la Administración Pública, esta acción es posible a través de la utilización de unas credenciales válidas para cualquier servicio público. Se considera un método que cumple con las exigencias de interoperabilidad y horizontalidad. Además, impide a las Administraciones Públicas el desarrollo e instauración de métodos internos de autenticación, estos hechos propician una mejor relación con el ciudadano.

### 3.2.2. Sede electrónica

Este apartado recoge la legislación en relación a la sede electrónica, uno de los objetos a estudio en el presente TFG.

Cabe resaltar el *Real Decreto 1671/2009* por el que se desarrolla parcialmente la *Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos*. A pesar de que parte de la ley ha sido derogada por el funcionamiento legislativo en materia de Administración Electrónica, todavía se encuentran en vigor algunos artículos, estos hacen referencia a la apertura de sedes electrónicas o a la información y elementos que tienen que contener. Cabe señalar las dos leyes actualmente vigentes, la *Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas* y la *Ley 40/2015 de Régimen Jurídico del Sector Público*.

La entrada en vigor de las presentes leyes tiene como objetivo garantizar el derecho de los ciudadanos a poder fijar un vínculo con las AAPP a través de sistemas electrónicos, regulando los fundamentos esenciales del uso de las TIC en los actos administrativos, favoreciendo que la administración sea eficaz, competente, más cercana y transparente.

En su artículo 3, se describe la construcción de la sede electrónica. Concretamente, determina el organismo designado para su desarrollo, siendo *“Los órganos de la Administración General del Estado y los organismos públicos vinculados o dependientes de la misma crearán sus sedes electrónicas, de acuerdo con los requisitos establecidos en el presente real decreto”* (España, 2009). De manera análoga, establece el procedimiento a seguir para su implantación: *“Las sedes electrónicas se crearán mediante orden del ministro correspondiente o resolución del titular del organismo público”* (España, 2009).

En referencia al funcionamiento electrónico que debe aplicarse en el sector público, queda recogido en el capítulo V del Título preliminar de la *Ley 40/2015 de Régimen Jurídico del Sector Público*.

La sede electrónica queda definida en el artículo 38 como *“aquella dirección electrónica, disponible para los ciudadanos a través de redes de telecomunicaciones, cuya titularidad corresponde a una Administración Pública, o bien a una o varios organismos públicos o entidades de Derecho Público en el ejercicio de sus competencias”* (España, 2015).

En el apartado segundo del artículo, queda reflejado que la titularidad de la sede electrónica es la responsable de la actualización de su contenido, así como de la autenticidad de la documentación presente en la misma.

En el apartado tercero, se expone que *“cada Administración Pública determinará las condiciones e instrumentos de creación de las sedes electrónicas”* (España, 2015). Estos requisitos están sujetos a los principios de transparencia, calidad, responsabilidad, publicidad, Neutralidad e Interoperabilidad entre otros.

Del mismo modo, la sede electrónica está obligada a poner en disposición de los ciudadanos los medios necesarios para la presentación de sugerencias y quejas a través de ella.

Para finalizar, es necesario destacar que la *Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas* regula mediante varios de sus artículos la sede electrónica. Entre los que se encuentran aquellos relacionados con los representantes de los interesados en procesos telemáticos, los registros electrónicos del órgano, las copias de

documentos electrónicos generadas por la AAPP y las notificaciones enviadas por vía telemática a través de la sede.

### **3.2.3. Derecho de acceso a la información pública**

El acceso de la ciudadanía a los documentos y registros de la administración quedan regulados a través del artículo 105.b) de la Constitución Española (Constitución Española, 1978). El acceso a estos no es integral y sin limitaciones, está restringido por el artículo 105.b) de la CE para los siguientes supuestos:

- Cuando se vea afectada la defensa y seguridad del Estado.
- Se emplee para la investigación de actividades delictivas.
- Se vulnere la intimidad de los ciudadanos.

La *Ley 19/2013 de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno* La ley ha sido aprobada a partir de este criterio. Cabe destacar, que el artículo 13 concibe la información pública como *“los contenidos o documentos, cualquiera que sea su formato o soporte, que obren en poder de alguno de los sujetos incluidos en el ámbito de aplicación de este título y que hayan sido elaborados o adquiridos en el ejercicio de sus funciones”* (España, 2013). Los sujetos mencionados quedan recogidos dentro del artículo 2 de esta ley.

Por otra parte, el artículo 14 recoge los límites establecidos para el acceso a la información pública cuando esta pueda suponer un daño para:

- La seguridad nacional.
- La defensa.
- Las relaciones exteriores.
- La seguridad pública.
- La prevención, investigación y sanción de los ilícitos penales, administrativos o disciplinarios.
- La igualdad de las partes en los procesos judiciales y la tutela judicial efectiva.
- Las funciones administrativas de vigilancia, inspección y control.
- Los intereses económicos y comerciales.
- La política económica y monetaria.
- El secreto profesional y la propiedad intelectual e industrial.
- La garantía de la confidencialidad o el secreto requerido en procesos de toma de decisión.
- La protección del medio ambiente.” (España, 2013).

### **3.2.4. Protección de datos**

Hoy en día la sociedad se encuentra digitalmente conectada a través de los dispositivos electrónicos, hecho que provoca cierto desconcierto en cuanto a la vulnerabilidad de nuestros

datos personales y la necesidad e importancia de su protección. Por ello, en el artículo 8 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea queda recogido que: *“Toda persona tiene derecho a la protección de los datos de carácter personal que le conciernan”* (Comisión de las Comunidades Europeas, 2007).

Por otro lado, el artículo 18.4 de la Constitución Española establece que *“la ley limitará el uso de la informática para garantizar el honor y la intimidad personal y familiar de los ciudadanos y el pleno ejercicio de sus derechos”* (Constitución Española, 1978). Este mandato se ha plasmado en la *Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales*.

El artículo 2 insta a el ámbito de aplicación de esta ley. Conciene a los usuarios independientemente de su naturaleza y a los distintos organismos que lleven a cabo un *“tratamiento total o parcialmente automatizado de datos personales, así como al tratamiento no automatizado de datos personales contenidos o destinados a ser incluidos en un fichero”* (España, 2018). Por ello, las AAPP deben cumplir con lo establecido en la presente ley para las operaciones llevadas a cabo por los ciudadanos a través de estas.

Además de los derechos ARCO (acceso, rectificación, cancelación y oposición), cabe destacar los nuevos derechos incorporados, que son el derecho al tratamiento de datos de forma limitada, el derecho a la portabilidad y el derecho a olvidar, es decir, a la eliminación definitiva de su perfil como usuario.

Por otro lado, el artículo 27 que hace referencia a la sede electrónica, señala el modo de actuación ante delitos administrativos y las sanciones que pueden conllevar. A su vez, recoge que los organismos que posean la competencia de iniciar el procedimiento sancionador son los responsables de asegurar que los datos se están utilizando exclusivamente para el trámite en curso, en ningún caso para otra finalidad. Para otros usos en los que se precise de información recopilada, se deberá tener la autorización expresa del solicitante o estar abalado por una norma con rango de ley (España, 2018). Para cualquier otro supuesto, el artículo 27.3 establece que: *“los tratamientos de datos referidos a infracciones y sanciones administrativas solo serán posibles cuando sean llevados a cabo por abogados y procuradores y tengan por objeto recoger la información facilitada por sus clientes para el ejercicio de sus funciones”* (España, 2018).

### **3.2.5. Accesibilidad electrónica**

Las normas en cuanto a la accesibilidad electrónica en las administraciones públicas quedan recogidas en el *Real Decreto 1112/2018 sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público*.

El actual Real Decreto está basado en la Directiva (UE) 2016/2102, del Parlamento Europeo y del Consejo sobre la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de los organismos del sector público. Esta Directiva establece que las sedes electrónicas y aplicaciones adaptadas para terminales móviles en relación a los órganos de ámbito público, se desarrollen entorno a una normativa común de accesibilidad para la UE. De este modo se impide que se fragmenten los mercados y que se expanda la brecha tecnológica entre administraciones, impidiendo que cada país aplique versiones propias (España, 2018).

Por ese motivo, el *Real Decreto 1112/2018* surge como medida preventiva por parte de la UE para establecer unos criterios estandarizados a tener en cuenta por los sitios web y

aplicaciones para dispositivos móviles en relación con los órganos del ámbito público, favoreciendo de este modo la interoperabilidad (España, 2018).

Asimismo, el artículo 11 de la *Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno* constituye la accesibilidad como medida indispensable del Portal de Transparencia. Por otra parte, la accesibilidad está relacionada con la necesidad de que la información en cuanto a la documentación sea facilitada de forma estructurada. (España, 2013).

Por último, destacar que existen numerosas normativas que hacen mención a la accesibilidad, aunque no la desarrollan, es reflejada como uno de los principios técnicos imprescindibles. Algunas de estas leyes son:

- La *Ley 59/2003 de firma electrónica*, garantiza la accesibilidad para aquellos individuos con algún tipo de incapacidad y a personas de la tercera edad.
- La *Ley 40/2015 de Régimen Jurídico del Sector Público*, concretamente el artículo 38, establece que la sede electrónica debe de estar adherida al principio de accesibilidad.

### **3.2.6. Interoperabilidad y Seguridad**

Este apartado recoge algunas de las normas más relevantes teniendo en cuenta el Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI) y el Esquema Nacional de Seguridad (ENS).

Es el artículo 156 de la *Ley 40/2015 de Régimen Jurídico del Sector Público* dónde quedan reflejados y definidos tanto el ENI como el ENS, *“El Esquema Nacional de Interoperabilidad comprende el conjunto de criterios y recomendaciones en materia de seguridad, conservación y normalización de la información, de los formatos y de las aplicaciones que deberán ser tenidos en cuenta por las Administraciones Públicas para la toma de decisiones tecnológicas que garanticen la interoperabilidad. El Esquema Nacional de Seguridad tiene por objeto establecer la política de seguridad en la utilización de medios electrónicos en el ámbito de la presente Ley, y está constituido por los principios básicos y requisitos mínimos que garanticen adecuadamente la seguridad de la información tratada.”* (España, 2015).

El artículo 17.3 de la *Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas*, que hace referencia al repertorio de documentos, señala que *“los medios o soportes en que se almacenen documentos, deberán contar con medidas de seguridad, de acuerdo con lo previsto en el Esquema Nacional de Seguridad”* (España, 2015).

Por otro lado, el artículo 27.3 en relación a la autenticidad de las copias elaboradas por las AAPP, establece que: *“Para garantizar la identidad y contenido de las copias electrónicas o en papel, y por tanto su carácter de copias auténticas, las Administraciones Públicas deberán ajustarse a lo previsto en el Esquema Nacional de Interoperabilidad y el Esquema Nacional de Seguridad”* (España, 2015). El Esquema Nacional de Seguridad (ENS) en la esfera de la Administración Electrónica queda regulado por el *Real Decreto 3/2010*.

El ENS surge de la necesidad de incrementar la confianza de los ciudadanos en la utilización de medios electrónicos en relación a los servicios públicos. Este esquema intenta asemejar las condiciones de seguridad resultantes de la interacción por parte de la ciudadanía de forma presencial con las administraciones.

El Real Decreto, pretende *“determinar la política de seguridad en la utilización de medios electrónicos en su ámbito de aplicación y estará constituido por los principios básicos y requisitos mínimos que permitan una protección adecuada de la información”* (España, 2010).

Destacar que el *Real Decreto 951/2015* recoge las modificaciones en cuanto al Esquema Nacional de Seguridad anteriormente reflejado en el Real Decreto 3/2010, mediante el que se rige el ENS dentro del ámbito de la e-Administración, en réplica al desarrollo y creación de nuevas tecnologías de la información. Los órganos en los que se debe de implantar el ENS son la Administración General del Estado, las Administraciones de las Comunidades Autónomas, los entes que conforman la Administración Local y los organismos y entidades de derecho público vinculados o dependientes de las Administraciones Públicas.

El Esquema Nacional de Seguridad cuenta con 75 propuestas que garantizan la seguridad de los sistemas, de las interacciones, de la información y de los servicios electrónicos prestados (Centro Criptológico Nacional, 2020).

Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica. Este Real Decreto recoge el concepto de interoperabilidad, se define como *“la capacidad de los sistemas de información y de los procedimientos a los que éstos dan soporte, de compartir datos y posibilitar el intercambio de información y conocimiento entre ellos”* (España, 2010).

Por ello, se establece como una particularidad fundamental que permite la colaboración de los servicios interrelacionados de las administraciones públicas. Asimismo, expone la necesidad del intercambio de la información con la finalidad de mejorar la eficiencia mediante el desarrollo de las políticas públicas. Los órganos en los que se debe implantar el ENI son la Administración General del Estado, las Administraciones de las Comunidades Autónomas, los entes que conforman la Administración Local y los organismos y entidades de derecho público vinculados o dependientes de las Administraciones Públicas.

El objetivo del ENI es la implementación de las medidas encargadas de garantizar un grado de interoperabilidad óptimo en los distintos niveles de procedimiento empleados por parte de las AAPP. Se trata de garantizar los derechos establecidos para el uso de medios electrónicos por parte de los ciudadanos y mejorar así la eficacia y eficiencia del sistema (España, 2010).

### **3.3. Normativa sobre Administración Electrónica en la Comunitat Valenciana**

Este apartado recoge las normas y reglamentos a nivel autonómico en relación con el objeto a estudio.

#### **3.3.1. Competencia de los archivos**

A través de la *Ley 3/2005 de la Generalitat, de Archivos*, se establece que la Comunitat Valenciana es la responsable en el ámbito de archivos públicos, excepto en los que su origen sea estatal. Esta norma surge tras la exigencia por parte de la sociedad de que la información este a disposición de la ciudadanía. A su vez, es responsable de que la veracidad de los documentos no se vea afectada.

El artículo 6 que promueve la adaptación tecnológica de sus administraciones, determina que:

1. Tanto la Comunitat Valenciana como las demás administraciones públicas que conforman las Generalitat deben de fomentar el uso de las tecnologías relativas a la información y la comunicación en términos de gestión y esparcimiento.
2. Independientemente del medio disponible, telemático o presencial, la tramitación y expedición de la documentación autenticada a través de un certificado electrónico deberá estar sujeta a la normativa establecida en función de las características de cada documento.
3. La conservación de los documentos electrónicos se llevara a cabo de tal forma que el contenido de los mismos, a pesar de ser trasladados o revisados, mantenga el mismo grado de autenticidad, ya que no es posible la alteración de la localización o de la información que contienen (Comunidad Valenciana, 2005).

### **3.3.2. Reglamento de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana**

La presente *Ley 5/2013 de Medidas Fiscales, de Gestión Administrativa y Financiera, y de Organización de la Generalitat* supone la derogación de la *Ley 3/2010, de 5 de mayo, de la Generalitat, de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana*, que establece que: “en el plazo de seis meses desde la entrada en vigor de la presente ley, el Consell deberá aprobar, mediante Decreto, el Reglamento de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana, para la adaptación a la normativa básica dictada por la Administración del Estado en esta materia” (Comunidad Valenciana, 2013).

El *Decreto 220/2014* del Consell, que conlleva a la aprobación del Reglamento de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana tiene como propósito apoyar a la Administración de la Comunitat Valenciana para que esta sea renovada en cada uno de sus niveles. A través de este se intenta promover la instauración de las TIC en las tareas administrativas. Del mismo modo, destacar que refleja la importancia de la interacción entre los ciudadanos y las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana, así como la relación entre administraciones.

El artículo 2 de su Título I, determina el ámbito de aplicación del actual decreto, siendo aplicable a:

- La presidencia y las consellerías de la Administración de la Comunitat Valenciana y los órganos autonómicos.
- Los entes de derecho público ligadas o anejas de la Administración Pública de la Comunitat Valenciana.
- Los entes que conforman la Administración local de la Generalitat.
- La ciudadanía en su relación de derecho público con las entidades nombradas con anterioridad y a la relación entre estas entidades.

Consecutivamente, tras la aparición de la *Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas* se llevaron a cabo transformaciones en los siguientes decretos:

- DECRETO 218/2017, del Consell, que modifica al Decreto 220/2014, del Consell, mediante el que se lleva a cabo la aprobación del Reglamento de Administración Electrónica.
- DECRETO 87/2018 del Consell, de modificación del Decreto 220/2014, del Consell, mediante el que se lleva a cabo la aprobación del Reglamento de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana.

Estas transformaciones en la normativa de la Generalitat, surgen de la necesidad de adaptarse al nuevo paradigma digital. La relación actual con las administraciones debe basarse en el uso de vías telemáticas. Este nuevo modo de relacionarse afecta internamente a la administración valenciana y a las relaciones externas con otras administraciones. A través de la implantación de estos decretos, la Generalitat garantiza la evolución tecnológica de sus administraciones.

### **3.3.3. Información pública**

La *Ley 2/2015 de la Generalitat, de Transparencia, Buen Gobierno y Participación Ciudadana de la Comunitat Valenciana* tiene como objetivo la creación de la *Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno*. Asimismo, pretende optimizar el régimen jurídico básico, principalmente en términos de transparencia. Mediante la creación de esta legislación, se intenta simplificar y reducir el exceso de tareas por parte de la administración y de este modo, mejorar la calidad de los servicios prestados.

La información pública se encarga de realizar una publicidad activa, es decir, posee la responsabilidad de mantener informado al solicitante y de garantizar el derecho de accesibilidad a dicha información. Estas acciones son permitidas a través del Portal de Transparencia de la Generalitat Valenciana dentro de la Administración y órganos autonómicos (Comunidad Valenciana, 2015). Los entes que se vean afectados por el medio aplicativo, quedan recogidos en los artículos 2 y 3, estos divulgarán mediante sus sitios web la información. Por otro lado, el artículo 8, recoge las características que tiene que reunir la información pública, esta debe de poseer veracidad, objetividad y estar renovada. Del mismo modo, esta será publicada con claridad, una correcta estructura, entendible y de fácil localización.

En el segundo capítulo de esta ley, queda regulado el derecho de acceso a la información pública. Para la solicitud de acceso a dicha información, esta debe de solicitarse previamente. La administración tiene la obligación de facilitar respuesta a la solicitud de información teniendo en cuenta que se contemplará la solicitud siempre que no se sobrepase los límites establecidos por la ley. Según refleja el artículo 14, existen supuestos en los que solo es posible acceder parcialmente al contenido. Asimismo, el artículo 16, señala la posibilidad de que la solicitud sea rechazada.

### **3.3.4. Gestión documental**

El *Decreto 50/2018*, del Consell, por el que se regula la gestión documental, la organización y el funcionamiento de los archivos de la Generalitat, se aprueba con el objetivo de facilitar la proximidad de la ciudadanía con las administraciones a través de los medios electrónicos. Por ello, el modo en el que se gestiona la documentación en la Administración de la Generalitat necesita estar regulado, tanto el nivel organizativo, como su funcionalidad, condiciones de uso,

accesibilidad y mantenimiento, con la finalidad de optimizar la gestión administrativa. El actual decreto regula los siguientes apartados:

- El derecho de acceso a la información.
- El manejo de la información.
- El almacenaje de la documentación.
- El dominio cultural.

El *Decreto 50/2018* está relacionado con la *Ley 3/2005, de la Generalitat, de Archivos* citado previamente. Es imprescindible que el funcionamiento, la organización y la gestión documental de los archivos estén regulados ya que constituyen un elemento clave en la gestión administrativa (Comunidad Valenciana, 2018).

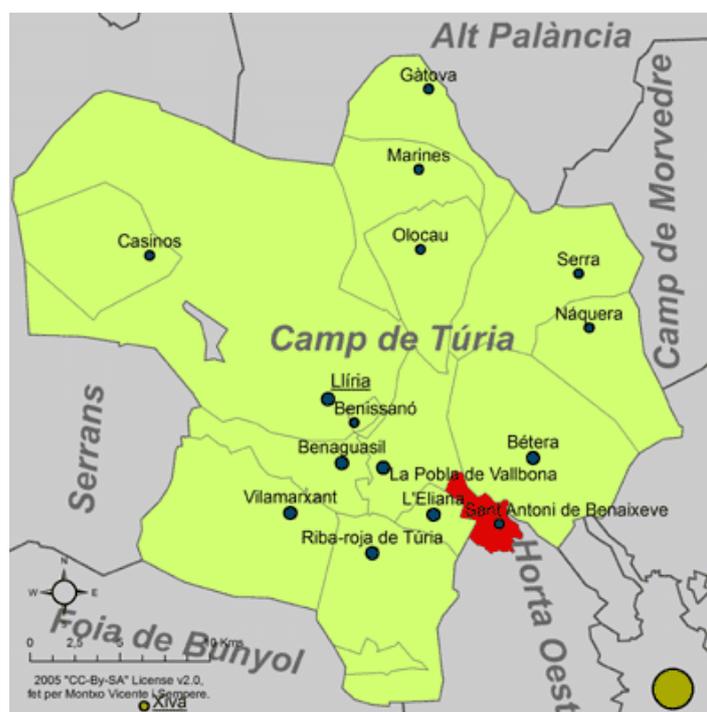
## CAPÍTULO 4. El municipio de San Antonio de Benagéber

San Antonio de Benagéber es un municipio joven, surgido durante los años cuarenta que consigue establecerse como una Entidad Local menor vinculada al Ayuntamiento de Paterna, municipio colindante, a finales de la década siguiente. No es hasta finales de los años noventa cuando se establece como un municipio independiente.

La construcción del pantano provocó el desplazamiento de la población a un nuevo núcleo urbano debido a la inundación de los terrenos necesarios para construcción. Esta nueva ubicación no fue suficiente para albergar a toda la población de Benagéber, por lo que se edificaron dos emplazamientos más, San Isidro de Benagéber en el término de Moncada, y San Antonio de Benagéber, en el de Paterna.

Llegado el 5 de agosto de 1957 se publica el Decreto, aprobado el pasado 11 de julio de este mismo año, por el que reconoce a San Antonio de Benagéber como una Entidad Local Menor dependiente del Ayuntamiento de Paterna.

**Ilustración 2. Localización de San Antonio de Benagéber respecto del Camp de Túria.**



**Fuente: Montxo Vicente i Sempere, en April 2005.**

Su territorio fue delimitado, siguiendo la Ley de Bases de Régimen Local, alcanzando los 806 hm<sup>2</sup>; 1700 m<sup>2</sup> y 41 m<sup>2</sup>., fruto de las cesiones de los municipios colindantes. Estas se distribuyen del siguiente modo: hm<sup>2</sup>;7800 m<sup>2</sup> y 66 m<sup>2</sup> cedidos por el Ayuntamiento de la Pobla de Vallbona; 67 hm<sup>2</sup>; 1000 m<sup>2</sup> y 87 m<sup>2</sup> entregados por el municipio de Bétera; y 451 hm<sup>2</sup>; 3700 m<sup>2</sup> y 88 m<sup>2</sup>, por parte de Paterna. A pesar de que este espacio corresponde a San Antonio de Benagéber, quedó incluido dentro del aérea territorial de Paterna.

El 18 de noviembre de 1959 se firman las actas de deslinde por cada uno de los municipios, representados por cada uno de sus alcaldes, y validadas por el Instituto Geográfico y Catastral.

De acuerdo con el decreto mencionado anteriormente, el 3 de noviembre de 1957 se forma la primera Junta Vecinal. Motivado por las limitadas competencias entregadas por el consistorio de Paterna, el 29 de diciembre de 1988 se acuerda la solicitud de la constitución de San Antonio de Benagéber como municipio autónomo e independiente. El acuerdo del Consejo Público, presidido por el señor Eugenio Cañizares López, fue firmado por los vecinos de la ciudad. El 13 de febrero de 1989 se publicó el convenio en el Boletín Oficial de la Provincia.

El día 24 de mayo del mismo año, con la conformidad por parte de la Junta Vecinal, se presenta ante la Conselleria de Administración Pública el Expediente de solicitud de constitución del nuevo municipio.

Después de un proceso que se prolongó durante casi diez años, motivado por conflictos económicos y políticos, el 8 de abril de 1997 se publicó el decreto nº147/97 en el Diario Oficial de la Generalitat Valenciana en el que se reconoce a San Antonio de Benagéber como un municipio independiente.

## CAPÍTULO 5. Análisis de la sede electrónica del Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber

El Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber, en términos de administración electrónica, pone a disposición del ciudadano la siguiente página web (<http://www.sanantoniodebenageber.com>), a nivel informativo, así como dos portales para la realización de trámites de diversas categorías, por un lado, tenemos la Oficina Virtual Tributaria (OVT) (<https://ovtsanantoniodebenageber.gestionmunicipal.es/>) y para el resto de interacciones de forma telemática, la sede electrónica (<https://sanantoniodebenageber.sedelectronica.es/info.3>)

A continuación, se muestran los resultados obtenidos. Estos están clasificados en función de los diferentes apartados en los que se divide el cuestionario para la recogida de datos.

### 5.1. Datos descriptivos relacionados con los aspectos formales.

Este apartado recoge los datos descriptivos obtenidos a partir de los indicadores que conforman la primera categoría del cuestionario. Éstos guardan relación con los aspectos formales de la página web del Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber.

Tabla 5. Indicadores utilizados para el análisis de los aspectos formales de sedes electrónicas.

1. ASPECTO 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	No
5. Indica cuando ha sido la última actualización en la home page, página principal o página de inicio	No

Fuente. PAGÁN MARTÍNEZ, M. (2013). Análisis y evaluación de las webs municipales en la provincia de Albacete. Tesis doctoral. Murcia: Universidad de Murcia.

Tal como reflejan los resultados obtenidos, se observa el cumplimiento parcial de los aspectos formales exigidos. Por una parte, la página web muestra claramente la autoría del portal en la banda superior de su página de inicio (Ilustración 3).

Ilustración 3 Autoría de la sede electrónica del Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber.



Fuente. Página web del Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber.

Por otro lado, en la zona inferior de la misma se observa la información de contacto (Ilustración 3). Por el contrario, se destaca la ausencia de información relevante, como es la dirección mail del webmaster o la última actualización de la página principal.

**Ilustración 4. Datos de contacto de la página web del Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber.**



Fuente. Página web del Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber.

## 5.2. Datos descriptivos relacionados con la funcionalidad

Este apartado recoge los datos descriptivos obtenidos a partir de las cuestiones que conforman la segunda categoría del cuestionario. Éstos guardan relación con la funcionalidad de la página web del Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber.

**Tabla 6. Indicadores utilizados para el análisis de funcionalidad de sedes electrónicas.**

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

Fuente. PAGÁN MARTÍNEZ, M. (2013). Análisis y evaluación de las webs municipales en la provincia de Albacete. Tesis doctoral. Murcia: Universidad de Murcia

En cuanto a los resultados obtenidos en relación con la funcionalidad, visibles en la tabla 6, es necesario resaltar el incumplimiento de 8 de los 11 indicadores que conforman esta categoría. Por consiguiente, se observa la ausencia de herramientas útiles para la navegación como son el mapa web, el buscador interno y el menú de "migas de pan", que facilitan la usabilidad del portal. Otro dato a destacar, es que a pesar de estar presente la opción de cambio de idioma entre castellano y valenciano, no se observa la aplicación de dicha función, es decir, una vez solicitado el cambio de lengua, se modifican algunos de los encabezados de sección, pero el contenido de los mismos se mantiene en castellano (ilustración 5).

Ilustración 5. Cambio de idioma en la página web del Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber.



Fuente. Página web del Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber.

Del mismo modo, se detecta la falta de dos indicadores que pueden facilitar la interacción con la web, como son, la posibilidad de descarga de utilidades y el ajuste de la resolución de pantalla. La inexistencia de estos elementos supone una relación más tediosa con la administración, ya que de ser necesaria la instalación de alguna herramienta de software, el usuario se ve obligado a realizar la búsqueda por su cuenta. Además, la imposibilidad de adaptar la resolución de pantalla puede suponer una barrera de accesibilidad para un individuo con limitaciones visuales.

Por el contrario, se observa la facilidad para volver a la pantalla de inicio desde cualquier lugar de la web, en todo momento se mantiene en la banda superior el "botón" para retornar. En cuanto al indicador que hace referencia a la presencia o ausencia de enlaces hacia otras administraciones, destacar que su cumplimiento es parcial, es decir, algunos de estos enlaces no están actualizados o no conducen al sitio web que indican (Ilustración 6).

Ilustración 6. Enlaces de interés en la página web del Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber.



Fuente. Página web del Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber.

En último lugar, se procede a la evaluación del cumplimiento de las normas WAI, indicador que queda incluido dentro de la categoría de funcionalidad. Para ello, se va a utilizar la herramienta TAW, la cual queda definida y descrita en el apartado de metodología.

A continuación, se van a exponer los resultados obtenidos en cuanto a la accesibilidad web a través de la aplicación TAW. Esta queda categorizada en tres niveles de cumplimiento.

Tras analizar la página web del Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber, se obtienen los siguientes datos en relación al nivel A (Ilustración 7):

Ilustración 7. Resultados del nivel A de accesibilidad en el test TAW del Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber.

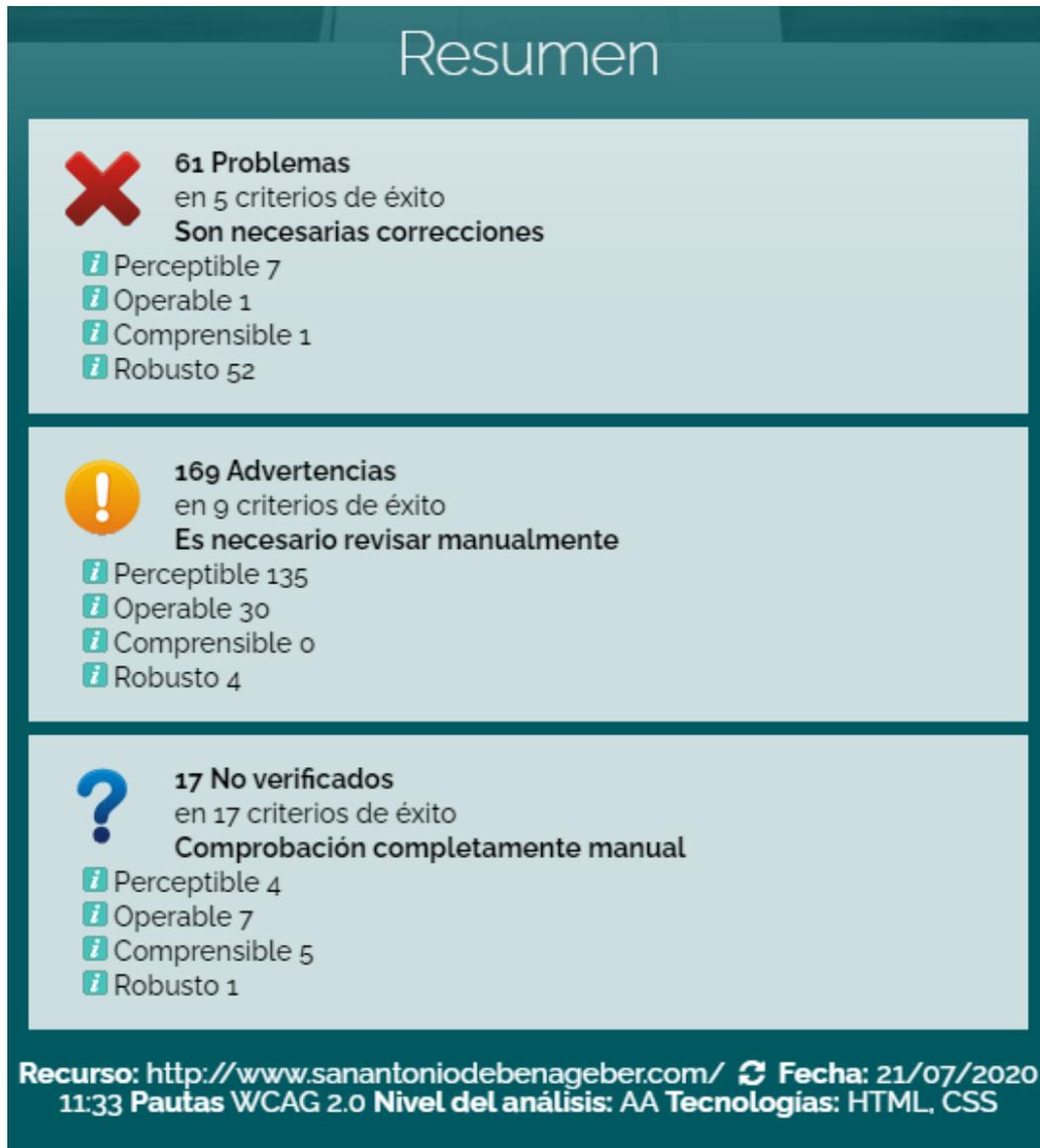


Fuente: Elaboración propia a partir de Página web <https://www.tawdis.net/index>

Tal como se observa en la ilustración, en este primer nivel se obtienen 61 errores a solucionar, 129 advertencias que deben ser comprobadas manualmente y 11 elementos que deben verificarse completamente de manera manual. Estos datos muestran que la sede electrónica del Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber no cumple los requerimientos mínimos necesarios en un nivel de accesibilidad A.

Con respecto al análisis del nivel AA, se obtienen los siguientes resultados (Ilustración 8):

Ilustración 8. Resultados del nivel AA de accesibilidad en el test TAW del Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber.

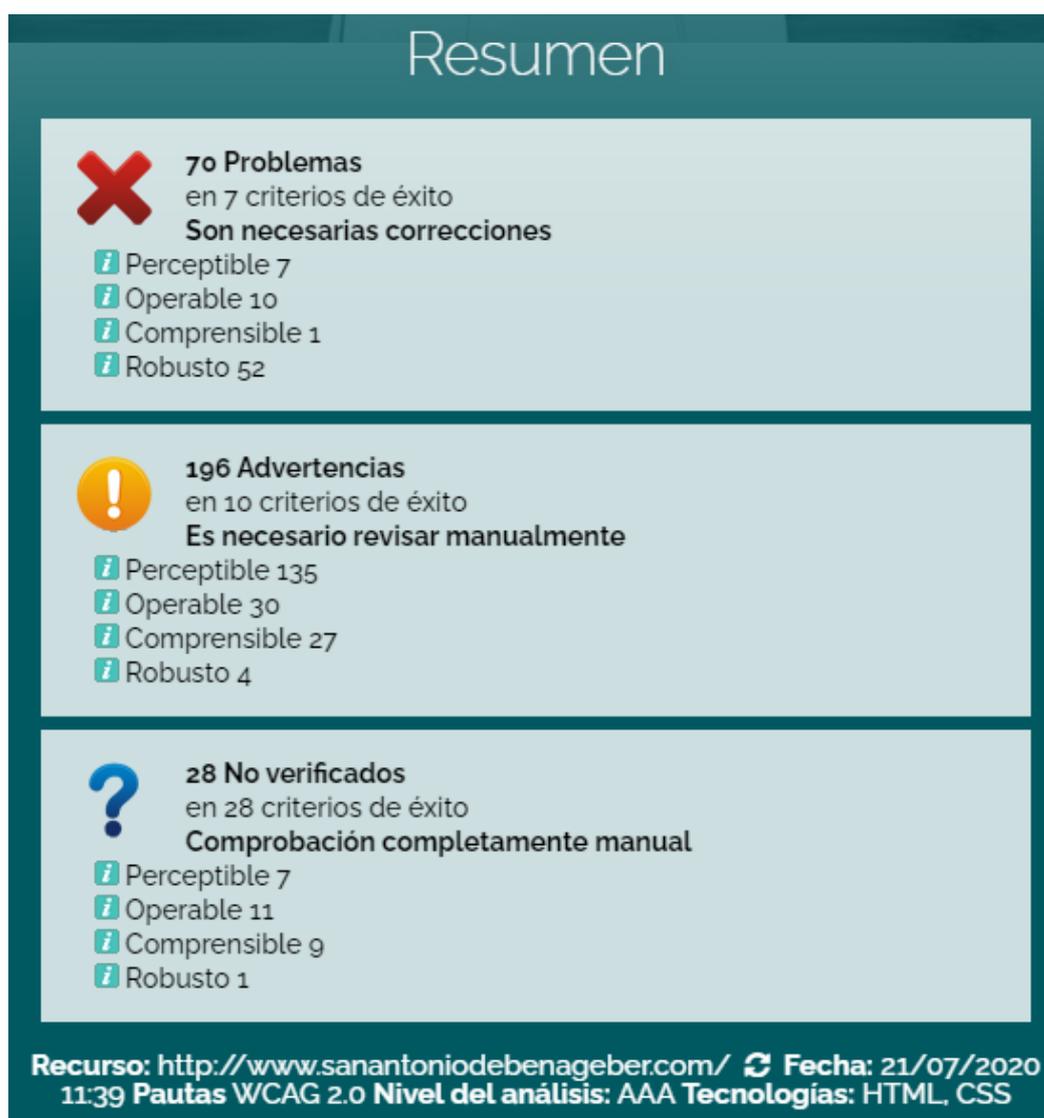


Fuente: Elaboración propia a partir de Página web <https://www.tawdis.net/index>

Tal como se muestra en la ilustración, en este segundo nivel se obtienen 61 errores a solucionar, 169 advertencias que deben ser comprobadas manualmente y 17 elementos que deben verificarse completamente de manera manual. Este resultado muestra, del mismo modo que el anterior nivel, que la sede electrónica del Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber no cumple los requerimientos mínimos necesarios en un nivel de accesibilidad AA.

Por último, los resultados en relación al análisis realizado a nivel AAA, quedan recogidos en la siguiente ilustración (Ilustración 9):

Ilustración 9. Resultados del nivel AAA de accesibilidad en el test TAW del Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber.



Fuente: Elaboración propia a partir de Página web <https://www.tawdis.net/index>

Los resultados en este último nivel, muestran 70 errores a solucionar, 196 advertencias que deben ser comprobadas manualmente y 28 elementos que deben verificarse completamente de manera manual. Estos datos afirman que el portal del Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber no cumple con los requerimientos técnicos mínimos necesarios en un nivel de accesibilidad AAA.

En definitiva, los datos obtenidos mediante la herramienta TAW, muestran que la página web del Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber no es accesible para personas con alguna discapacidad. Este hecho, revela una situación alarmante dado que el objeto de estudio es una AAPP y debe de garantizar el acceso a la administración electrónica a todos los ciudadanos en igualdad de condiciones tal y como se recoge en nuestro ordenamiento jurídico.

### 5.3. Datos descriptivos relacionados con el Ayuntamiento

Este apartado recoge los datos descriptivos obtenidos a partir de los indicadores que conforman la tercera categoría del cuestionario. Éstos guardan relación con la información relacionada con el propio Ayuntamiento y su organización, la cual queda recogida en la página web de San Antonio de Benagéber.

Tal como muestra la siguiente tabla (tabla 7), se puede observar el cumplimiento de 7 de los 9 indicadores que valoran la información institucional que ofrece el portal web:

Tabla 7. Indicadores utilizados para el análisis de la información relacionada con el Ayuntamiento en sedes electrónicas municipales.

3. 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	No*
21. Ordenanzas municipales	Si
22. Calendario Fiscal municipal	Si
23. Presupuestos municipales	Si
24. Directorio de los servicios municipales	No
25. Se puede consultar el plan de Ordenación urbana del municipio	Si

Fuente. PAGÁN MARTÍNEZ, M. (2013). *Análisis y evaluación de las webs municipales en la provincia de Albacete*. Tesis doctoral. Murcia: Universidad de Murcia.

Respecto a los 4 primeros indicadores que hacen referencia a la información y organización del gobierno local, se identifica la presencia de los elementos listados como Bienvenida del alcalde, el Equipo de Gobierno y la Corporación municipal. Accediendo a cada uno de ellos, se verifica que el contenido es adecuado. No obstante, cuando se intenta acceder a las actas de los plenos, como se aprecia en la ilustración (ilustración 10), únicamente hay posibilidad de acceder a las grabaciones de las sesiones plenarias.

**Ilustración 10. Sección que recoge la información relacionada con las sesiones plenarias en página web del Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber.**



**Fuente. Página web del Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber.**

Para la verificación de los indicadores 21 y 23 es necesario acceder al portal de transparencia, enlace presente en la página de inicio de la web del Ayuntamiento (<https://sanantoniodebenageber.sedelectronica.es/transparencia>). Desde este apartado se puede consultar la normativa publicada por la propia corporación municipal, así como, los presupuestos aprobados y otra documentación relacionada con su ejecución (Ilustración 11 e Ilustración 12).

**Ilustración 11. Normativa del Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber.**

## TRANSPARENCIA

### ← 2. NORMATIVA\_NORMATIVA

Documento	
	<a href="#">2.1. PROJECTES EN TRAMITACIÓ_PROYECTOS EN TRAMITACIÓN ( 1 )</a>
	<a href="#">2.2. ORDENANCES I REGLAMENTS_ORDENANZAS Y REGLAMENTOS ( 55 )</a>
	<a href="#">2.3. ALTRES DISPOSICIONS_OTRAS DISPOSICIONES ( 1 )</a>

**Fuente. Sede electrónica del Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber.**

## Ilustración 12. Presupuestos del Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber.

### TRANSPARENCIA

← 3. ECONÒMICA\_ECONÓMICA/3.1. PRESSUPOSTOS\_PRESUPUESTOS

Documento	
📁	3.1.1. PRESSUPOSTOS_PRESUPUESTOS ( 29 )
📁	3.1.2. MODIFICACIONS PRESSUPOSTÀRIES_MODIFICACIONES PRESUPUESTARIAS ( 0 )
📁	3.1.3. EXECUCIÓ PRESSUPOSTÀRIA_EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA ( 0 )
📁	3.1.4. ESTABILITAT PRESSUPOSTÀRIA I SOSTENIBILITAT FINANCERA_ESTABILIDAD PRESUPUESTARIA Y SOSTENIBILIDAD FINANCIERA ( 0 )

Fuente. Sede electrónica del Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber.

En cuanto a los indicadores 22 y 25, los cuales hacen referencia al Calendario Fiscal Municipal y al Plan de Ordenación Urbana del municipio, se verifica que ambos están disponibles para su consulta y descarga. No obstante, se observa que la información relativa al plan de ordenación urbana del municipio no ha sido actualizada desde el año 2014 como puede verse la siguiente ilustración (ilustración 13):

Ilustración 13. Datos de urbanismo recogidos en la página web del Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber.

castellano valenciano

Municipio +  
Ayuntamiento +  
Información +  
Trámites +  
Noticias  
Tablón de Anuncios  
Área de Comercio +  
Área de Deportes +  
Área de Educación +  
Área de Fiestas +  
Área Joven +  
Área de Medioambiente +  
Área de Seguridad Ciudadana +  
Área de Servicios Municipales +  
Área de Urbanismo +

## modificación número 8 pgou

El Pleno del Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber, en su sesión ordinaria de fecha 25 de septiembre de 2014, acordó aprobar inicialmente la modificación puntual nº 8 del Plan General de Ordenación Urbana de este municipio, según lo establecido en el informe justificativo que consta en el expediente, que afecta a la zona de Conservación de la Edificación y a la regulación de la altura de los vallados de las parcelas que se encuentran en pendientes acusadas.

Por todo lo cual se somete dicho expediente a información pública en virtud de lo establecido en los arts. 57.1.a y concordantes de la Ley 5/2014, de 25 de julio, de la Generalitat, de Ordenación del Territorio, Urbanismo y Paisaje de la Comunitat Valenciana, por un periodo de cuarenta y cinco días hábiles, contados a partir de la publicación del presente anuncio en el Diario Oficial de la Generalitat Valenciana, durante el cual los interesados podrán consultar el expediente en la página web [sabenageber.com](http://sabenageber.com) y en la Oficina Técnica del Ayuntamiento en horarios y días de oficinas, pudiendo presentar alegaciones que consideren convenientes.

En el caso de que no se presentaran alegaciones, las modificaciones citadas se entenderán aprobadas definitivamente, sin necesidad de nuevo acuerdo.

**San Antonio de Benagéber (Valencia) a 2 de octubre de 2014.**

El Alcalde:  
Eugenio Cañizares López.

[Descargar la memoria de la modificación](#)

Fuente. Página web del Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber.

Por último, se aprecia el incumplimiento del indicador número 24, el cuál comprueba la existencia de un directorio que recoja el catálogo de servicios municipales.

### 5.4. Datos descriptivos relacionados con el Municipio

Este apartado recoge los datos descriptivos obtenidos a partir de los indicadores que conforman la cuarta categoría del cuestionario. Éstos verifican la información relacionada con

el municipio, la cual queda recogida en la página web del Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber.

Tal como muestra la siguiente tabla (tabla 8), se observa el cumplimiento de 3 de los 4 indicadores que valoran la información relativa al municipio incluida en la página web:

Tabla 8. Indicadores utilizados para el análisis de la información relacionada con el Municipio en sedes electrónicas municipales.

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

Fuente. PAGÁN MARTÍNEZ, M. (2013). Análisis y evaluación de las webs municipales en la provincia de Albacete. Tesis doctoral. Murcia: Universidad de Murcia.

En el apartado "Municipio" situado en la banda lateral de los encabezados de sección de la página web, quedan recogidos los datos en relación a la historia del municipio, localización, población y galería fotográfica. Tras comprobar su contenido, se observa como la galería de fotos no incluye ningún tipo de documento (Ilustración 14).

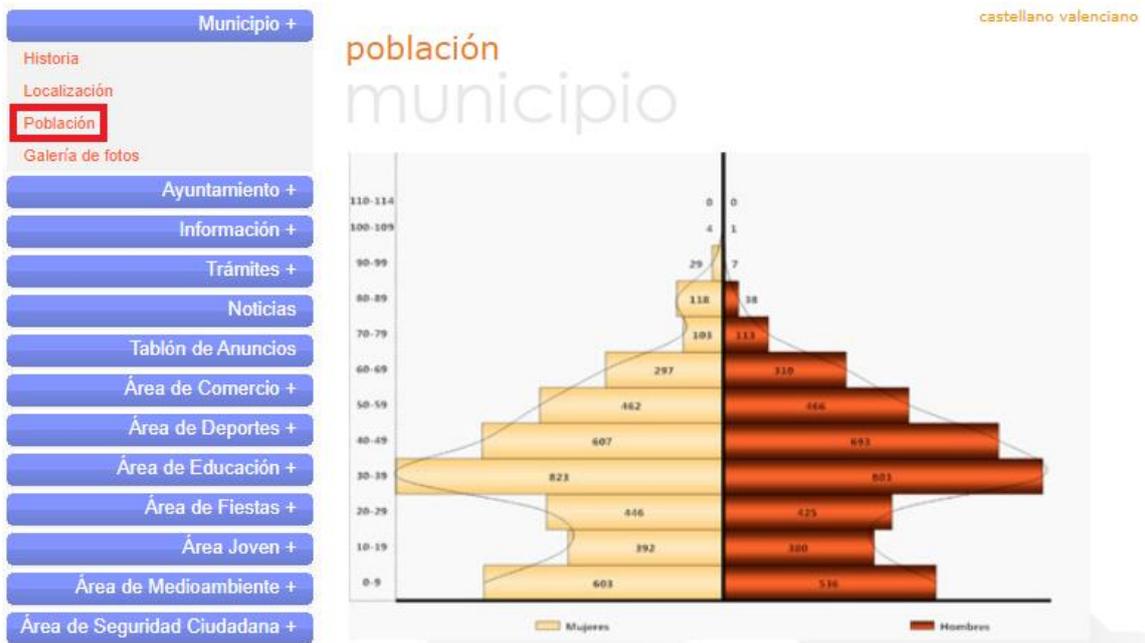
Ilustración 14. Galería fotográfica de la página web del Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber.



Fuente. Página web del Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber.

Del mismo modo, tras verificar el contenido que hace referencia a los datos estadísticos, se aprecia la presencia de una figura que muestra los datos demográficos (Ilustración 15). A pesar de quedar incluida en el apartado dicha imagen, no se observa la fecha de actualización del gráfico. Así mismo, se comprueba que puede resultar dificultosa su interpretación.

Ilustración 15. Datos estadísticos recogidos en la página web del Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber.



Fuente. Página web del Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber.

### 5.5. Datos descriptivos relacionados con la información para los ciudadanos y residentes

Este apartado recoge los datos descriptivos obtenidos a partir de los indicadores que conforman la quinta categoría del cuestionario. Éstos verifican la presencia de información para los ciudadanos y residentes, la cual queda recogida en la página web del Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber.

Tal como muestra la siguiente tabla (tabla 9), se observa el cumplimiento de 8 de los 11 indicadores que valoran la información para los ciudadanos y residentes del municipio incluido en la página web:

Tabla 9. Indicadores utilizados para el análisis de la información para el ciudadano en sedes electrónicas municipales.

5. INFORMACIÓN PARA LOS CIUDADANOS Y RESIDENTES	SI/NO
30. Noticias de actualidad del municipio	Si
31. Agenda de actividades municipales	No*
32. Oficina de Atención al Ciudadano	Si
33. Directorio sobre servicios de urgencias	Si
34. Directorio cultural	No
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

Fuente. PAGÁN MARTÍNEZ, M. (2013). Análisis y evaluación de las webs municipales en la provincia de Albacete. Tesis doctoral. Murcia: Universidad de Murcia.

Con respecto al primer indicador, se observa la existencia de un apartado de noticias en la banda lateral de la página de inicio. Pese a la existencia del mismo, se detecta que el diseño en el que se presenta la información no está correctamente adaptado para su adecuada visualización (Ilustración 16).

Ilustración 16. Apartado de noticias en la página web del Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber.



Fuente. Página web del Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber.

En cuanto al indicador que hace referencia a la agenda de actividades municipales, enfatizar que está se encuentra visible en la parte superior derecha de la página de inicio, pero que, al interactuar con la herramienta, esta no muestra ningún contenido sobre eventos o actividades pasadas, presentes o futuras (Ilustración 17). Por ello, aunque el elemento valorado se encuentre presente, al no aportar ningún tipo de información se considera que la página web no cuenta con esta función.

Ilustración 17. Agenda de actividades municipales en la página web del Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber.



Fuente. Página web del Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber.

En relación a los indicadores comprendidos entre el 31 y 38 ambos inclusive, destacar que la página web del Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber cuenta con un apartado denominado "Información" en la banda lateral izquierda, que recoge información en cuanto a la Oficina de Atención al Ciudadano, así como, datos relacionados con el Directorio sobre Servicios de Emergencias y Directorio sobre Centros Sanitarios. Del mismo modo, recopila información relativa al transporte público y callejero de la localidad (Ilustración 18). El Directorio de Centros Educativos se encuentra incluido en el "Área de educación", al igual que el Directorio de asociaciones de vecinos, cultura, deporte, etc. queda recogido en el apartado de "Asociaciones", ambos situados en la misma banda lateral. Cabe resaltar que el portal no cuenta con un Directorio Cultural.

Ilustración 18. En la página web del Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber.

The image shows the website of the Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber. At the top, there is a header with the town's name and logo. Below this is a navigation menu with categories like 'Municipio', 'Ayuntamiento', and 'Información'. The 'Información' category is expanded, showing sub-items such as 'Horarios de atención al público', 'Teléfonos emergencias', 'Horario de autobuses', 'Horario consultorio médico', 'Parroquia San Antonio Abad', 'Horario farmacias', 'Callejero', 'Enlaces', and 'Festivos Locales'. The 'Callejero' item is highlighted with a red box. To the right of the menu, the main content area is titled 'horarios del ayuntamiento información' and contains a section for 'HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO'. This section lists the hours for the 'Oficina de Atención al Ciudadano (OAC), Registro', 'Horario de Verano', 'Trabajadora Social', 'Urbanismo y Servicios', 'Recaudación-Gestión Tributaria', and 'Registro civil y Juzgado de paz'. The 'Callejero' item in the menu is also highlighted with a red box.

Fuente. Página web del Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber.

Por último, en referencia al indicador número 40, señalar que la página web no muestra la opción de disponer gratuitamente una dirección de correo electrónico.

## 5.6. Datos descriptivos relacionados con la información turística y de ocio

Este apartado recoge los datos descriptivos obtenidos a partir de los indicadores que conforman la sexta categoría del cuestionario. Éstos verifican la presencia de información

turística y de ocio, la cual queda recogida en la página web del Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber.

Tal como muestra la siguiente tabla (tabla 10), se observa el cumplimiento de 3 de los 7 indicadores que valoran la información turística y de ocio del municipio incluida en la página web:

Tabla 10. Indicadores utilizados para el análisis de la información turística y de ocio en las sedes electrónicas municipales.

6. 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	No
44. Información sobre la oficina de Turismo	No
45. Fiestas y tradiciones de la localidad	Si
46. Guía Turística con los principales lugares de interés del municipio	No
47. Gastronomía y productos típicos	No

Fuente. PAGÁN MARTÍNEZ, M. (2013). Análisis y evaluación de las webs municipales en la provincia de Albacete. Tesis doctoral. Murcia: Universidad de Murcia.

Con respecto al indicador 41, tras comprobar la existencia de un subapartado denominado "Localización" dentro del apartado de "Municipio" en la banda lateral izquierda (Ilustración 19), se comprueba que contiene la información precisa sobre la ubicación geográfica del municipio, así como los accesos al mismo.

Ilustración 19. Información sobre la localización del municipio en la página web del Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber.

The image shows a screenshot of the website for the Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber. At the top, there is a header with the town's name and logo. Below this, a navigation menu on the left lists various sections, with 'Localización' highlighted in a red box. The main content area is titled 'localización municipio' and contains the following information:

- PROVINCIA:** Valencia
- COMARCA:** Camp de Turia
- EXTENSIÓN:** 820 Ha.
- POBLACIÓN:** 8.346 habitantes.
- ACCESO:** Autovía de Ademuz.

Below this information, there is a descriptive paragraph in Spanish: "El municipio de San Antonio de Benagéber se encuentra a 14 km. de la ciudad de Valencia, enmarcado en la comarca del Camp del Turia, lindando con la comarca de L'Horta de Valencia. El Término municipal tiene una superficie aproximada de 820 Ha. y está situado en el extremo más oriental del territorio comarcal, lindando al Norte con los términos municipales de La Pobra de Vallbona, Bétera y Paterna; al Sur, con los términos municipales de L'Eliana y Paterna; al Este, con el término municipal de Paterna y al Oeste, con los términos municipales de L'Eliana y la Pobra de Vallbona. San Antonio de Benagéber posee una situación privilegiada debido a que el casco urbano dista 14 Km. aproximadamente de la ciudad de Valencia, el acceso a la cual se realiza a través de la autovía de Ademuz. (CV 35). Además de estar situado muy cerca del núcleo urbano principal de la provincia, también hay que destacar su cercanía a otros núcleos urbanos importantes, como son las ciudades de Paterna, Llíria y Burjassot el acceso a las cuales se puede realizar también a través de la autovía de Ademuz, lo que convierte a este municipio en un lugar idóneo para residir."

On the right side of the page, there is a map showing the location of San Antonio de Benagéber within the Camp de Turia region.

Fuente. Página web del Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber

En cuanto a la información relativa a las fiestas y tradiciones de la localidad, esta es accesible a través del apartado "Área de Fiestas" situado en la banda lateral izquierda (ilustración 20). En él, se describen las fiestas patronales del municipio, así como, las festividades singulares propias de cada sector. Del mismo modo, se muestra un subapartado adicional con datos relacionados con las Fallas, fiesta que atañe a toda la provincia.

A pesar de no encontrar explícitamente un Directorio de restauración, bares, sitios de ocio, etc. pertenecientes al municipio, éste queda incluido dentro del "Área de Comercio".

Ilustración 20. Información sobre las fiestas del municipio en la página web del Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber.

The screenshot shows the website header for 'Ayuntamiento San Antonio de Benagéber' with a logo of three green trees and the coat of arms. A vertical menu on the left lists various municipal services, with 'Área de Fiestas +' highlighted in red. The main content area is titled 'fiestas populares' and features a section for 'FIESTA DEL 8 DE ABRIL'. This section includes a small image of a street scene, a text block in Spanish commemorating the 1997 declaration of the town as an independent municipality, and another text block describing the local traditions of the festival. Below this, there is a photograph of a long table set up outdoors for a communal meal. At the bottom of the page, a section for 'FIESTA EN HONOR DE SAN ISIDRO LABRADOR (15 DE MAYO)' is partially visible.

Fuente. Página web del Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber

En relación a los indicadores que valoran la información completamente enfocada al turista, es muy importante resaltar que esta localidad es meramente residencial. El escaso impacto económico que tiene el turismo sobre el municipio, implica que no sea necesaria la creación de una oficina turística o una Guía con los principales lugares de interés, o así lo entiende el equipo de gobierno. Por este motivo, se evalúan como no existentes en el cuestionario.

### 5.7. Datos descriptivos relacionados con información sobre empresas

Este apartado recoge los datos descriptivos obtenidos a partir de los indicadores que conforman la séptima categoría del cuestionario. Éstos comprueban la presencia de información sobre empresas situadas en el municipio, la cual queda recogida en la página web del Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber.

Tal como muestra la siguiente tabla (tabla 11), se observa el cumplimiento de 1 de los 3 indicadores que valoran la información relacionada con las empresas del municipio incluido en la página web:

**Tabla 11. Indicadores utilizados para el análisis de la información sobre empresas en las sedes electrónicas municipales.**

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

Fuente. PAGÁN MARTÍNEZ, M. (2013). Análisis y evaluación de las webs municipales en la provincia de Albacete. Tesis doctoral. Murcia: Universidad de Murcia.

Como se ha descrito en el punto anterior, la web del Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber, cuenta con una guía que recoge la información en cuanto a los comercios disponibles en el municipio. Éstos están clasificados en función de la naturaleza del negocio. Por este motivo, se valora como presente el Directorio empresarial.

Con respecto a los indicadores 49 y 50, resaltar que no se encuentra información relativa a ambas en el portal web. No obstante, a pesar de no contar con un gran número de empresas de carácter industrial en el municipio, éstas están localizadas en los márgenes de la autovía A-7 a lo largo del término municipal como se muestra en la ilustración (ilustración 21).

**Ilustración 21. Mapa de la localización de empresas de carácter industrial en San Antonio de Benagéber.**



Fuente: Página web <https://www.google.es/maps>

## 5.8. Datos descriptivos relacionados con los servicios de participación ciudadana

Este apartado recoge los datos descriptivos obtenidos a partir de los indicadores que conforman la octava categoría del cuestionario. Éstos verifican la presencia de herramientas de participación ciudadana, la cuáles quedan recogidas en la página web del Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber.

Tal como muestra la siguiente tabla (tabla 12), se observa el cumplimiento de los 4 indicadores que valoran la disponibilidad de servicios de participación ciudadana incluida en la página web:

Tabla 12. Indicadores utilizados para el análisis de servicios de participación ciudadana en las sedes electrónicas municipales.

8. SERVICIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	SI/NO
51. Buzón de quejas o sugerencias	Si
52. Respondió a la pregunta realizada. (Pregunta realizada: ¿Qué trámites debo realizar para darme de alta en el Padrón de su municipio?)	Si
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

Fuente. PAGÁN MARTÍNEZ, M. (2013). Análisis y evaluación de las webs municipales en la provincia de Albacete. Tesis doctoral. Murcia: Universidad de Murcia.

Para analizar este bloque de indicadores se recurre a la sede electrónica en lugar de la página web. En ésta se recogen las herramientas contempladas por el Ayuntamiento en materia de participación ciudadana. En primer lugar, tras navegar por el catálogo de servicios accesibles de manera telemática, se encuentra la categoría "Participación Ciudadana" en la banda lateral izquierda. En segundo lugar, en la misma banda que el indicador anterior, se encuentra la opción de "Quejas y Sugerencias". En tercer y último lugar en la barra superior queda contemplada la posibilidad de solicitar "Cita Previa" con el alcalde u otros miembros del equipo de gobierno. Todos los indicadores anteriormente nombrados quedan recogidos en la siguiente ilustración (ilustración 22).

Ilustración 22. Instrumentos de participación ciudadana contemplados por el Ayuntamiento en la sede electrónica de San Antonio de Benagéber.



Fuente. Sede electrónica del Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber.

Por último, para la comprobación del indicador relacionado con los trámites que son necesarios para darse de alta en el padrón municipal, se realiza de nuevo una búsqueda en el catálogo de trámites de la sede electrónica. Se observa que la información en cuanto a este trámite queda ubicada en el apartado de "Población y Territorio", desde el cuál es posible obtener el formulario, cumplimentarlo con los datos solicitados y presentarlo de manera telemática (Ilustración 23).

### Ilustración 23. Trámite para solicitar el alta en el Padrón Municipal en la sede electrónica de San Antonio de Benagéber.

SOLICITUD DE ALTA O RENOVACIÓN DE LA INSCRIPCIÓN EN EL PADRÓN MUNICIPAL DE HABITANTES



#### Ficha Informativa

Código SIA	Nombre del Trámite
1875956	Solicitud de Alta o Renovación de la Inscripción en el Padrón Municipal de Habitantes
Descripción	
Este trámite permite presentar solicitudes para la inscripción en el padrón municipal de habitantes por cambio de domicilio o por nacimiento de hijo o hija.	

Fuente. Sede electrónica del Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber.

## 5.9. Datos descriptivos relacionados con la gestión On-line

Este apartado recoge los datos descriptivos obtenidos a partir de los indicadores que conforman la novena categoría del cuestionario. Éstos verifican el grado de madurez de los trámites que se pueden realizar de manera telemática a través de la Sede Electrónica y la Oficina Virtual Tributaria del Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber. La descripción de los niveles que determinan el grado de sofisticación de cada trámite, queda detallada en la metodología del presente estudio.

Tal como muestra la siguiente tabla (tabla 13), se detalla el nivel de desarrollo de los 20 indicadores que valoran las gestiones que pueden realizarse mediante el uso de la Administración electrónica del Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber:

Tabla 13. Indicadores utilizados para el análisis de los trámites on-line y su grado de madurez en sedes electrónicas municipales.

9. GESTIÓN ON-LINE		
INDICADOR	PUNTUACIÓN POSIBLE	PUNTUACIÓN OBTENIDA
55.Trámites sobre impuestos municipales : IBI	0-3	3
56.Trámites sobre impuestos municipales: vehículos (IVTM)	0-3	3
57.Trámites sobre otros impuestos y tasas municipales	0-3	3
58.Domiciliación de impuestos y tasas	0-3	3
59.Trámites para la obtención de licencias de obras	0-4	4
60.Trámites para la obtención de licencias de apertura de establecimientos	0-4	4
61.Anuncios de obras y servicios, incluyendo compras públicas (concursos, licitaciones, etc.)	0-4	4
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	3*
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	0
68.Reserva y pagos por el uso de instalaciones deportivas	0-4	0
69.Posibilidad de matricularse en cursos gestionados por el ayuntamiento.	0-4	1
70.Existe información sobre la oferta pública de empleo del ayuntamiento	0-3	1
71.Existe información sobre las ayudas, subvenciones y becas municipales, hacia los ciudadanos del municipio	0-3	3*
72.Información sobre la Biblioteca Municipal ¿Tiene web propia? ¿existe un enlace? ¿Se puede consultar el catálogo?	0-4	0
73.Información sobre el ALA/WALA de la localidad (aula de libre acceso a internet). Reserva on-line	0-3	1
74.Pedir cita en el Centro de Salud a través de la web municipal	0-3	1

Fuente. PAGÁN MARTÍNEZ, M. (2013). Análisis y evaluación de las webs municipales en la provincia de Albacete. Tesis doctoral. Murcia: Universidad de Murcia.

Con respecto al indicador 58, el cual hace referencia a la domiciliación de impuestos y tasas, éste queda reflejado en la página principal de la oficina virtual tributaria (OVT), en el apartado "Mis domiciliaciones"(Ilustración 24). Tras verificar su funcionamiento, se observa que cumple con un grado de madurez nivel 3, ya que, permite descargar, cumplimentar y presentar la documentación necesaria para la realización de los tramites vía telemática.

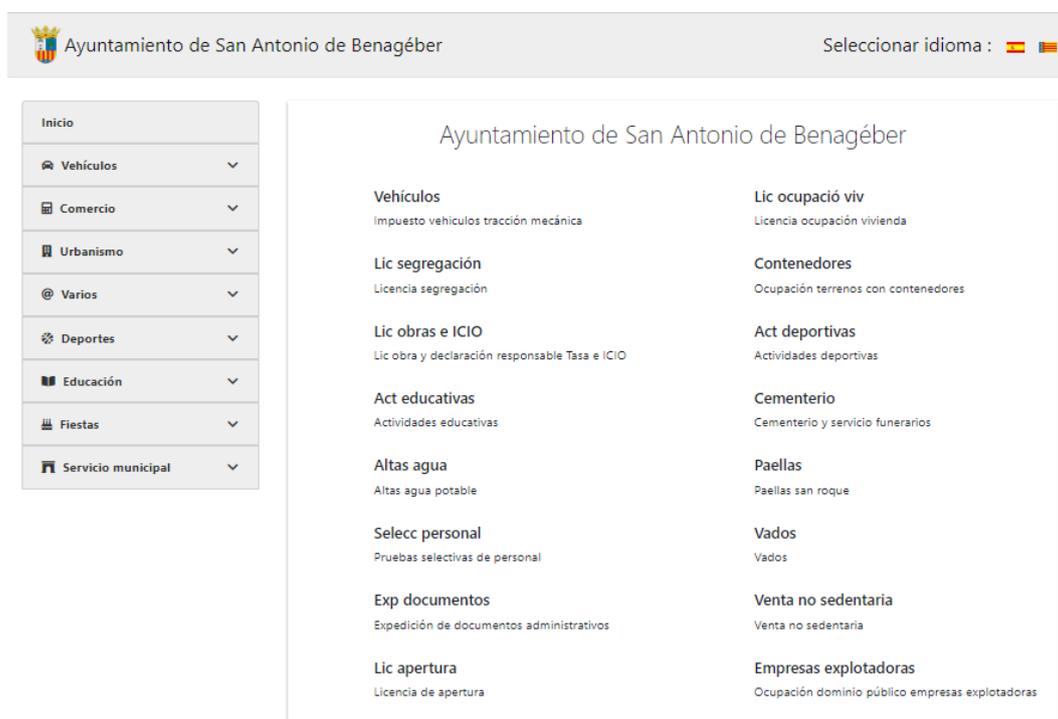
Ilustración 24. Página principal de la Oficina Virtual Tributaria del Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber.

The screenshot shows the user interface of the 'Oficina Virtual Tributaria' for the Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber. At the top, there is a header with the municipality name and the service name 'Oficina Virtual Tributaria'. A navigation menu on the left lists several services: 'Mis Recibos', 'Mis Fraccionamientos', 'Mis Domiciliaciones', 'Mis Bienes y tasas', and 'Autoliquidaciones'. The main content area, titled 'Servicios disponibles:', displays four service cards. Each card includes an icon, a title, and a short description. The titles 'Mis Recibos', 'Mis Domiciliaciones', and 'Autoliquidaciones' are highlighted with red boxes. A button 'Acceder con certificado' is visible in the top right corner.

Fuente. Oficina Virtual Tributaria del Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber.

Del mismo modo, los indicadores 55, 56, 57, 59 y 60, quedan incluidos en el apartado "Autoliquidaciones" presente en la página de inicio (Ilustración 25). A través de esta sección, pueden generarse recibos para gestionar su pago sobre impuestos municipales (IBI, vehículos, etc.) de forma telemática, así como, la liquidación de tasas relacionadas con la obtención de licencias de obras y apertura de establecimientos, para los que es necesario solicitar previamente un permiso de manera presencial o por medios electrónicos a través de la sede del municipio. Por tanto, se considera que los indicadores 55, 56 y 57 cumplen con un grado de madurez nivel 3, mientras que el 59 y 60 poseen un grado de madurez nivel 4, ya que, además de incluir las acciones del nivel 3 permite recibir las comunicaciones por parte de la administración (acuse de recibos, respuesta al trámite, etc.).

**Ilustración 25. Listado de tasas e impuestos disponibles para su pago en la Oficina Virtual Tributaria del Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber.**



**Fuente. Oficina Virtual Tributaria del Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber.**

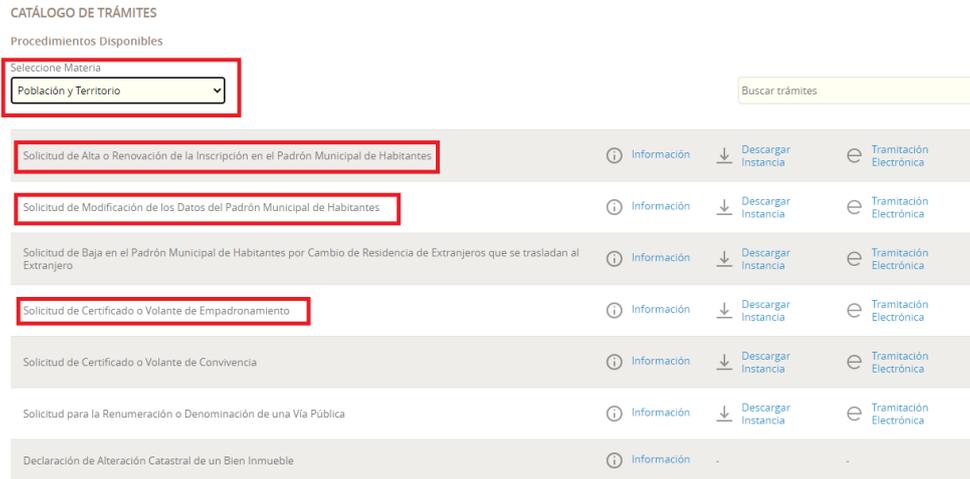
En relación al indicador 61, se comprueba que el "Plan Anual de Contrataciones" no se encuentra incluido en el apartado de "Contratación" disponible en la sede electrónica. Tras realizar una búsqueda por la página web, se observa que éste figura en el apartado de "Noticias" en la banda lateral izquierda de la página de inicio, lo que dificulta su hallazgo. En el plan quedan descritas todas las licitaciones previstas para el año en curso, así como, un enlace al portal de contratación del estado (<https://contrataciondelestado.es/>) dónde se puede comprobar la situación de los expedientes en curso.

Como se ha descrito anteriormente, la sede electrónica ofrece, dentro del apartado de "Contratación", una serie de trámites relacionados con la modificación, resolución o interposición de recursos para los contratos celebrados. Tras verificar su funcionamiento, se observa que cumple con un grado de madurez nivel 4.

En cuanto a los indicadores 62 y 63, como se ha descrito anteriormente en la octava categoría del cuestionario, la sede electrónica del Ayuntamiento permite realizar altas,

modificaciones y bajas en el padrón municipal tanto para personas naturales de España como extranjeros que trasladan su domicilio al extranjero. A su vez, se da la opción de solicitar el Certificado de Empadronamiento entre otros trámites recogidos dentro del apartado "Población y Territorio" (Ilustración 26). Tras comprobar su funcionamiento, se observa que cumple con un grado de madurez nivel 4.

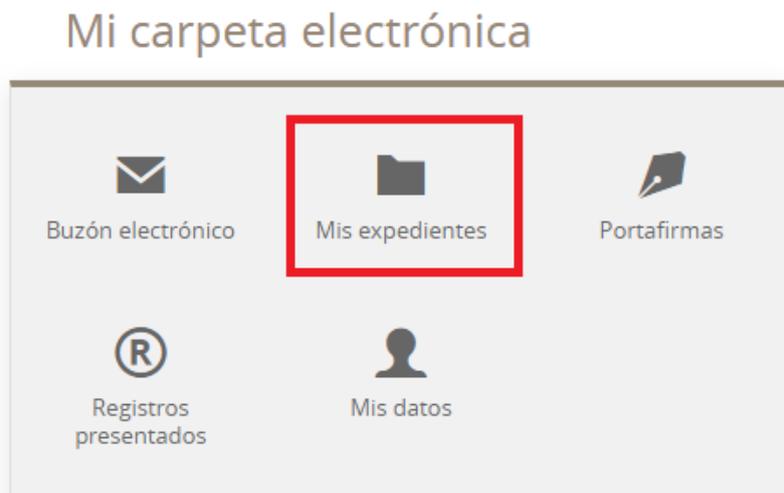
**Ilustración 26. Listado de trámites relacionados con el Padrón Municipal en la sede electrónica de San Antonio de Benagéber.**



**Fuente. Sede electrónica del Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber.**

Con respecto al indicador 64, éste solo valora la presencia de una herramienta que permite el seguimiento de los expedientes en curso para el administrado. En la sede electrónica está disponible la zona de usuario "Mi carpeta electrónica", compuesta por un buzón de mensajería que recibe las notificaciones emitidas por el ayuntamiento en relación a tramites en vigor. Por otro lado, está el apartado "Mis expedientes" que ofrece información sobre los trámites en curso, y otras utilidades adicionales como el portafirmas, el histórico de registros presentados y los datos personales.

**Ilustración 27. "Mi carpeta electrónica" en la sede electrónica del Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber.**



**Fuente. Sede electrónica del Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber.**

En referencia a los indicadores número 65 y 71, se observa que la sede electrónica cuenta con una serie de mecanismos para la solicitud de ayudas y subvenciones, como puede visualizarse en la siguiente ilustración (Ilustración 27). Sin embargo, estos trámites no contienen información alguna sobre la naturaleza de las ayudas. Por lo tanto, es necesario recurrir de nuevo a la página web y repasar las últimas entradas del apartado "Noticias", con la finalidad de encontrar algún dato relacionado con las ayudas, becas o subvenciones. Tras realizar dicha comprobación, se observa la inexistencia de información sobre ayudas o subvenciones a nivel municipal para la creación de empresas. Con respecto a las ayudas para personas físicas, se encuentran ayudas de ámbito escolar y relacionado con los servicios sociales. Éstas pueden tramitarse telemáticamente mediante el formulario genérico para la solicitud de subvenciones, descargable en la sede electrónica, cumpliendo así con el nivel 3 de madurez.

**Ilustración 28. Listado de trámites relacionados con la solicitud de subvenciones en la sede electrónica de San Antonio de Benagéber.**

The screenshot displays the 'CATÁLOGO DE TRÁMITES' interface. At the top, there are navigation tabs: 'INFORMACIÓN GENERAL', 'CATÁLOGO DE TRÁMITES', 'CARPETA ELECTRÓNICA', and 'CITA PREVIA'. Below these, there is a search bar labeled 'Buscar trámites'. The main section is titled 'CATÁLOGO DE TRÁMITES' and 'Procedimientos Disponibles'. A dropdown menu for 'Selección Materia' is set to 'Subvenciones'. Below this, a table lists three procedures, each with an information icon, a download icon, and an electronic processing icon. The procedures listed are: 'Solicitud de Subvención Directa', 'Solicitud de Certificado de una Subvención Concedida', and 'Justificación de Subvención Concedida'. The first three rows of the table are highlighted with a red border.

**Fuente. Sede electrónica del Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber.**

En relación con el indicador 66, la sede electrónica tiene prevista dentro del apartado "Liquidación y Gestión tributaria" la solicitud de informes o certificados en materia tributaria, entre los que figura el justificante de pago al corriente de impuestos municipales, véase en la siguiente ilustración (Ilustración 29). Tras verificar su funcionamiento, se establece que cumple con un grado de madurez nivel 4.

**Ilustración 29. Trámite para la solicitud de informes tributarios en la sede electrónica de San Antonio de Benagéber.**

The screenshot shows the 'SOLICITUD DE CERTIFICADO O INFORME TRIBUTARIO' page. At the top right, there are two buttons: 'Descargar instancia' and 'Tramitación Electrónica'. Below this is the 'Ficha Informativa' section. It contains a 'Código SIA' field with the value '1876155' and a 'Nombre del Trámite' field with the value 'Solicitud de Certificado o Informe Tributario'. There is a 'Descripción' section with the text: 'Este trámite permite solicitar certificados o informes de tipología tributaria'. Below that is the 'Requisitos de iniciación' section with the text: 'Según la normativa aplicable la iniciación de este procedimiento será a instancia de parte, por tanto, para iniciarlo será necesario el impulso previo por parte de un tercero.' At the bottom, there are five fields: 'Periodicidad' (Continuo), 'Nivel de Tramitación Electrónica' (Nivel 4: Tramitación electrónica), 'Categoría ENS' (Media), 'Efecto del Silencio' (Según normativa aplicable), and 'Plazo de Resolución' (Según normativa aplicable).

**Fuente. Sede electrónica del Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber.**

En cuanto a los indicadores 69, 70, 73 y 74, destacar que no es posible realizar dichos trámites de forma telemática a través de la sede electrónica, aunque la página web si recoge información en cuanto a la matriculación de cursos gestionados por el ayuntamiento, la oferta de empleo público y el ALA/WALA de la localidad. Puntualizar que, en la página de inicio, existe un enlace directo a la web de la Conselleria de Sanitat para la solicitud de cita previa en el Centro de Salud y para la descarga de la APP "GVA Salut". En base a estos datos, se determina que los indicadores descritos poseen un grado de madurez nivel 1.

Con respecto al resto de indicadores, los números 67, 68, y 72, resaltar que disponen de un nivel 0 de madurez, lo que significa que tanto la página web como la sede electrónica del Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber, no recoge información en cuanto a la reserva y pagos por el uso de instalaciones deportivas y para la realización de denuncias a la policía municipal. Destacar que la localidad no cuenta con un servicio de biblioteca municipal.

Por último, con el objetivo de cumplimentar el análisis, se considera imprescindible verificar el acceso a la sede electrónica desde un terminal móvil. Se detecta que el portal no está preparado para resoluciones de pantallas de tamaño reducido o de dispositivos de características similares. Por este motivo, se considera como una falta grave tal y como se observa en la siguiente imagen (Ilustración 29):

**Ilustración 30. Vista de la sede electrónica desde dispositivo móvil.**



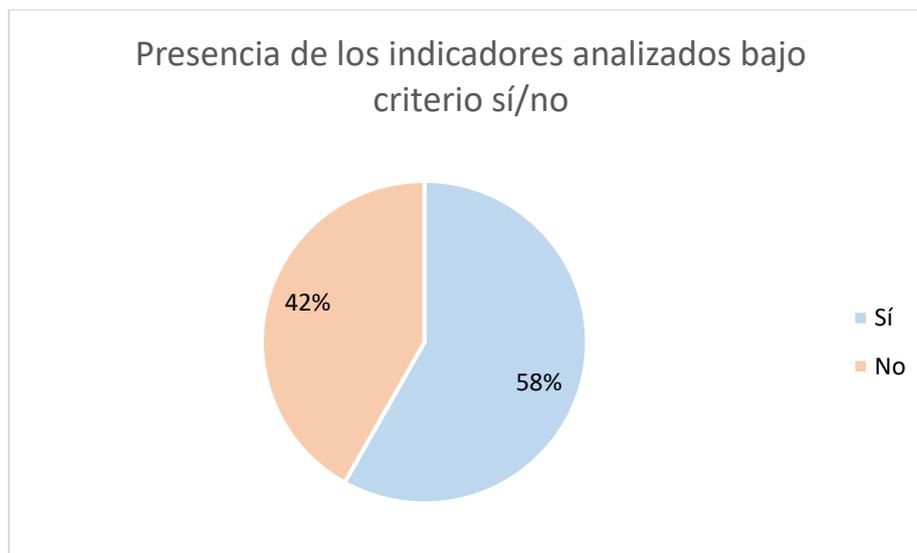
**Fuente. Sede electrónica del Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber.**

### 5.10. Síntesis de los datos obtenidos

A continuación, se describen una serie de gráficos para la recapitulación de los datos obtenidos en el análisis de objeto a estudio.

En relación a la presencia o ausencia de los indicadores que conforman las 8 primeras categorías del cuestionario, la gráfica muestra (Gráfica 1) como el 58% de los indicadores se encuentran disponibles en la página web o en la sede electrónica del Ayuntamiento San Antonio de Benagéber, frente al 42% que no han sido hallados.

Gráfica 1: Presencia de los indicadores analizados bajo criterio sí/no

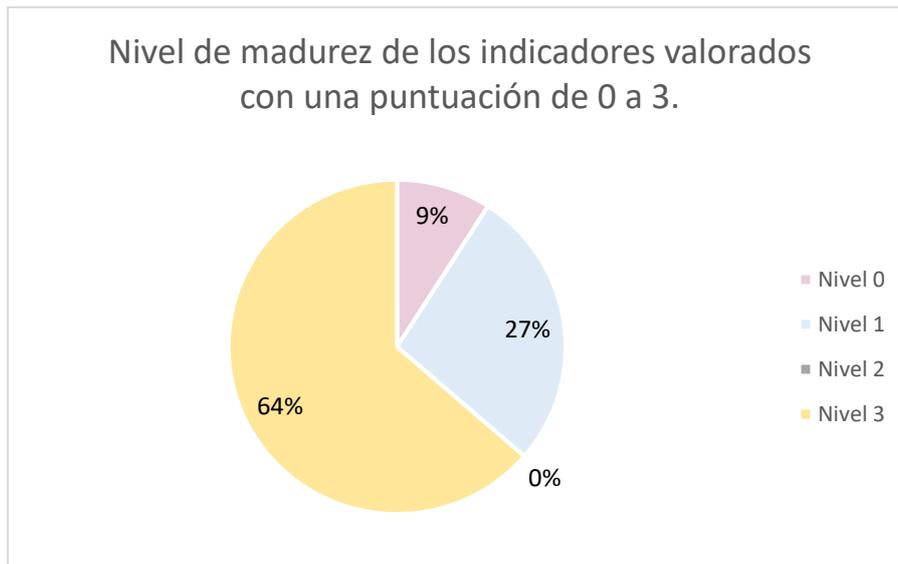


Fuente. Elaboración propia a partir de los resultados del análisis.

Los resultados obtenidos muestran deficiencias en términos de funcionalidad y accesibilidad, dificultando de este modo la navegación a través del sitio web, en especial para individuos con alguna discapacidad tal como refleja el análisis ejecutado mediante la herramienta TAW. Por lo que se reafirma la necesidad garantizar la prestación de los servicios municipales siguiendo el principio de igualdad para todos los habitantes de la localidad.

Asimismo, la siguiente gráfica (Gráfica 2), muestra los datos recopilados a partir del análisis realizado en base a los indicadores de la novena categoría, valorados en una escala de madurez de 0 a 3.

Gráfica 2: Nivel de madurez de los indicadores valorados con una puntuación de 0 a 3.

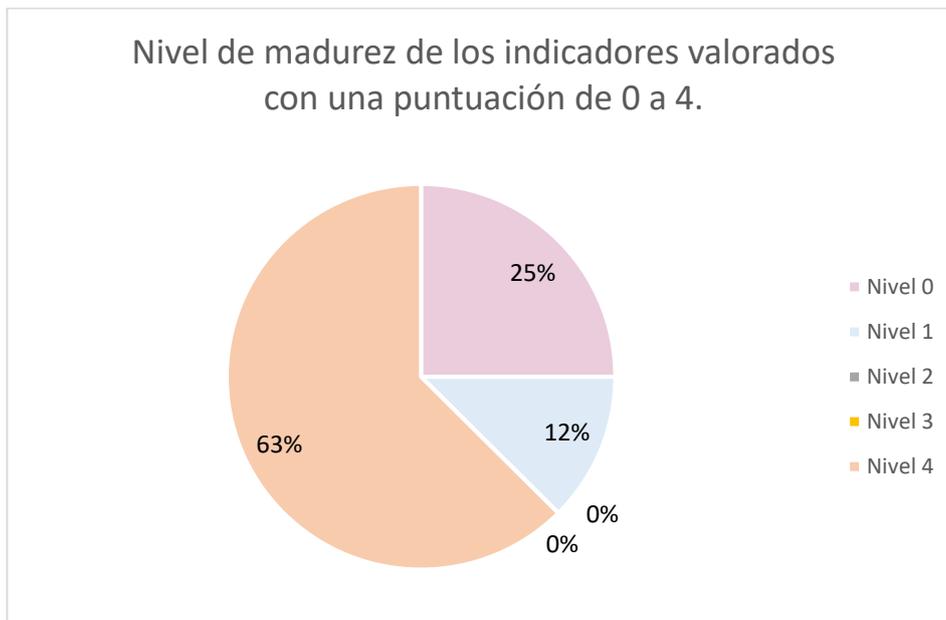


Fuente. Elaboración propia a partir de los resultados del análisis.

Tal como muestra la gráfica, el 64% de los indicadores poseen el máximo grado de madurez, frente al 27% que ha obtenido un nivel 1, seguido del 9% que presenta un grado de madurez nivel 0. Cabe destacar, que ningún indicador se encuentra clasificado en el nivel 2 de madurez. Estos resultados muestran que más de la mitad de los indicadores cumple con el grado de sofisticación necesaria para su correcta tramitación.

Por otro lado, los resultados del análisis del resto de indicadores de la novena categoría, valorados en una escala de madurez de 0 a 4, se muestran en la siguiente gráfica (Gráfica 3):

Gráfica 3: Nivel de madurez de los indicadores valorados con una puntuación de 0 a 4.



Fuente. Elaboración propia a partir de los resultados del análisis.

Tal como señala la gráfica, el 63% de los indicadores poseen el máximo grado de madurez, frente al 25% que ha obtenido un nivel 0, seguido del 12% que presenta un grado de madurez

nivel 1. Cabe destacar, que ningún indicador se encuentra clasificado en el nivel 2 y 3 de madurez. Estos resultados muestran nuevamente que más de la mitad de los indicadores cumple con el grado de sofisticación necesaria para su correcta tramitación.

## CAPÍTULO 6. Propuestas de mejora de la sede electrónica del Ayuntamiento San Antonio de Benagéber

Tras la realización del análisis descriptivo de la página web y la sede electrónica del Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber, se procede a desarrollar las propuestas de mejora en base a las deficiencias detectadas.

Las propuestas de mejora, se plantean con el objetivo de que la administración las tenga en cuenta, ya que se debe de considerar un objetivo prioritario el garantizar la prestación de unos servicios de calidad, por lo que tienen que ser revisados con periodicidad para su continua mejora.

### 6.1. Accesibilidad web

En relación con la Accesibilidad, se desarrolla la siguiente propuesta de mejora con el objetivo de adecuar tanto el portal y la sede electrónica del municipio de San Antonio de Benagéber, para garantizar la accesibilidad a todos los usuarios independientemente de que padezcan alguna incapacidad que les dificulte utilizar o entender el contenido del sitio web en su presentación estándar. Mediante esta propuesta deben alcanzarse las siguientes metas:

- Promover el acceso a los servicios electrónicos para todos los residentes de la localidad en términos de igualdad, en particular a aquellos ciudadanos que sufren alguna discapacidad de carácter físico, sensorial o cognitivo.
- Lograr la máxima accesibilidad basada en la Prueba de Accesibilidad Web (TAW) ya descrito apartado de análisis.

Para lograr este objetivo, se deben implantar las pautas de accesibilidad al contenido web de WCAG 2.0 de la organización W3C, diseñadas para garantizar la accesibilidad de una página Web. Estas directrices son:

- Asegurar alternativas equivalentes para el contenido audiovisual. Deben proporcionarse opciones que reemplacen este contenido multimedia por textos alternativos para individuos invidentes o problemas auditivos, o aportar ilustraciones o imágenes en sustitución de texto escrito para facilitar la comprensión a los sujetos con problemas de lectura.
- No limitarse a la utilización de los colores, el texto y las imágenes deben entenderse sin depender del color. De esta manera se elimina una barrera para las personas con daltonismo y para aquellos usuarios que acceden desde equipos con pantallas monocromáticas.
- El diseño de formato y presentación del portal debe crearse utilizando hojas de estilo.
- Reconocer el lenguaje utilizado, es necesario definir el idioma que prevalece en cada página, así como las locuciones que aparecen en otro idioma. Esta directriz exige el uso de elementos de delimitación para facilitar la articulación de textos abreviados o en otra lengua.

- Diseñar tablas que se transformen a texto correctamente y limitar su uso a situaciones en las que sea indispensable, ya que su utilización dificulta el funcionamiento de lectores de pantalla Braille y la lectura a personas con deficiencias visuales que precisen por ejemplo de lupas. Del mismo modo se ve afectada la visibilidad de la información para aquellos usuarios que acceden desde dispositivos móviles.
- Utilizar tecnologías que adapten el contenido correctamente independientemente del dispositivo o navegador utilizado para acceder a la página web.
- Garantizar el control del usuario sobre el contenido dependiente del tiempo, como lo son el movimiento, el parpadeo o la actualización de objetos o páginas. Los textos en movimiento pueden llegar a ser imposibles de leer para personas con limitaciones cognitivas o problemas visuales. Del mismo modo, algunas personas con discapacidad física pueden presentar dificultades para interactuar con objetos en movimiento.
- Garantizar la accesibilidad directa de las interfaces de usuario integradas. En el supuesto de que la página web en uso redirija al usuario a otra aplicación o página, está también debe ser accesible independientemente de las características del usuario. En caso no poder acceder en igual de condiciones y por lo tanto sin asegurar una navegación totalmente adaptada, se debe de proporcionar una solución alternativa y accesible.
- Asegurar un diseño con independencia del dispositivo. Es decir, el usuario debe ser capaz de navegar en el sitio web a través de cualquier dispositivo de entrada o salida (ratón, teclado, voz, puntero, etc.) con el objetivo de eliminar los posibles obstáculos para aquellos individuos que presenten algún tipo de discapacidad que les pueda impedir usar cualquier dispositivo.
- Hacer uso de soluciones temporales durante el proceso de implementación de las definitivas.
- Uso de las herramientas y políticas del W3C para asegurar el desarrollo de un sitio web accesible.
- Proveer información de contexto y orientación con la finalidad de facilitar la comprensión de páginas o elementos complicados a los usuarios y, por lo tanto, asistir a las personas con dificultades visuales y cognitivas.
- Facilitar herramientas de navegación claras para facilitar el acceso a la información, como aportar metadatos o proveer al usuarios de distintas modalidades de búsqueda en función del nivel de habilidad del usuario.
- Garantizar que los documentos posean claridad y simplicidad, haciendo uso de un lenguaje directo y llano junto a un adecuado diseño de la página. Además de la utilización de contenido audiovisual para facilitar la comprensión de la información.

En definitiva, las propuestas de mejora descritas permitirían navegar a todas las personas en igualdad de condiciones independientemente de sus características, derecho fundamental que debe de garantizar cualquier portal web.

## 6.2. Funcionalidad de la página web

Los resultados del análisis muestran que pueden llevarse a cabo ciertas modificaciones e implementaciones en la página web, estas quedan detalladas a continuación:

Actualmente, los tres portales de interacción con el ciudadano no presentan un diseño cohesionado. Este hecho dificulta la familiarización y navegación entre la página web, la sede electrónica y la OVT. Por consiguiente, se observa la necesidad de implantar un nuevo formato de visualización en el que se unifique la paleta de colores, la tipografía y el estilo gráfico para garantizar una cohesión visual. El diseño actual de la OVT sería un estilo a tener en cuenta para el resto de plataformas.

Por otra parte, tal y como muestra el análisis, en el supuesto de que un ciudadano necesite ejecutar una búsqueda dentro del portal, no se encuentran presentes los elementos de búsqueda necesarios, únicamente es posible realizar la exploración manualmente. Por lo tanto, sería conveniente la incorporación de un mapa web, un buscador interno y un menú "migas de pan" facilitando de este modo la navegación y el acceso a la información.

Por otro lado, se ha detectado una grave deficiencia relacionada con el idioma, aunque está prevista la herramienta para la solicitar el cambio de lengua, se ha comprobado a través del análisis que su aplicación es parcial, solo aparecen los títulos de sección traducidos. Por este motivo y tratándose de una administración pública, se establece en esta propuesta la necesidad de subsanar el problema, ya que se debe de garantizar el derecho del usuario a decidir el idioma con el que quiere interactuar. Asimismo, se recomienda la inclusión de la lengua inglesa en la selección de idioma, facilitando la integración en la localidad de residentes extranjeros.

Por último, se identifica mediante el análisis que tanto en la página de inicio como en las entradas del tablón de anuncios y noticias no consta la fecha de actualización y publicación, este hecho impide comprobar la validez de la información. Es por ello que, se considera imprescindible subsanar esta carencia para asegurar su veracidad. Destacar que a lo largo del análisis se ha detectado la presencia de enlaces rotos y links a otras entidades extintas, reafirmando así la necesidad de actualizar la página web.

## 6.3. Sede electrónica

Tras lo expuesto en el punto 2.1, recalcar la necesidad de que el conjunto de los portales presente un diseño cohesionado, con la finalidad de facilitar su navegación y visualización.

Con respecto a las carencias detectadas mediante el análisis de la sede electrónica, resaltar la necesidad de incluir en el catálogo de servicios los ítems que se desarrollan a continuación:

- En **materia de seguridad ciudadana y tráfico**, declarar la necesidad de implantar un sistema para la realización de denuncias vía telemática, así como la posibilidad de interponer alegaciones ante sanciones de tráfico.

- En **materia de recursos humanos**, proponer la inclusión en el catálogo de servicios, la posibilidad de presentar la solicitud de acceso a procesos selectivos de carácter municipal, así como la solicitud de inscripción a bolsas de trabajo.
- En **materia de educación, cultura y deporte**, exponer la necesidad de implementar la opción de solicitud de escolarización en educación infantil y primaria, así como de ayudas de material escolar. Del mismo modo, se detecta la importancia de incluir la solicitud de reserva por el uso de instalaciones deportivas y del aula de libre acceso a internet. Además del pago por el uso de las mismas en el caso que proceda.
- Asimismo, se establece la necesidad de la **creación de un apartado de preguntas frecuentes** (FAQ) que incluya instrucciones y videos explicativos de los servicios y trámites recogidos en el catálogo. En el caso de nuevos usuarios puede llegar a resultar tediosa la navegación, los video tutoriales son herramientas que facilitan el aprendizaje, este hecho favorecerá el uso de la sede y los niveles de satisfacción con el servicio.

Por último, convendría optimizar la visibilidad de la información relativa a las instituciones: número de teléfono, fax, direcciones de email activa. El hecho de incorporar esta mejora ofrece al usuario durante su navegación por la sede electrónica, un lugar al cual acudir en caso de presentar un problema o duda, esto proporcionará mayor seguridad y fiabilidad al portal.

#### **6.4. Integración de los dispositivos móviles**

En base a los resultados obtenidos en el análisis, se llega a la conclusión de que la navegación por la sede electrónica no se encuentra adecuada para terminales móviles.

A pesar de que es posible acceder a la sede electrónica a través del navegador de un dispositivo electrónico, la web no se encuentra adaptada a la resolución de este tipo de pantallas. Por lo que, es necesario hacer zoom o realizar movimientos horizontales y verticales a través de la pantalla. El modo de navegación óptima en dispositivos móviles debería ser exclusivamente en sentido vertical ascendente o descendente. Por este motivo, es necesaria una mejora en relación con la adaptación de la página web a pantallas pequeñas, permitiendo al usuario una experiencia de navegación agradable y de calidad. Esta nueva versión deberá incluir todas las opciones disponibles en la presentación de escritorio.

Sin embargo, que un sitio web esté adaptado no debe enmascarar la necesidad de desarrollar una aplicación móvil que incluya todas las funciones de la sede electrónica. Con esta propuesta de mejora se pretende conseguir una integración parcial, sino completa, de todos los servicios y trámites disponibles a través de la sede electrónica en un aplicativo para dispositivos móviles.

#### **6.5. Reducción de la dependencia de sitios web externos**

Tras acceder al portal web del Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber, se detecta el uso de enlace externos que conectan con servicios como pueden ser la OVT, el perfil del contratante o la misma sede electrónica. Este hecho puede desencadenar que el usuario perciba distintos diseños o distribuciones del contenido en cada web a la que accede, llegando a generar

incomodidad en la relación telemática con la Administración. Se entiende que el ideal a alcanzar es que todos los enlaces externos y páginas accesorias a la sede electrónica hagan uso de un estilo cohesionado. En el supuesto del objeto a estudio, se comprueba navegando entre las distintas páginas la ausencia de un estilo común. Muestra de ello son los siguientes ejemplos:

- Tributos municipales. Se realizan a través de la OVT del Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber. Si se intenta acceder a este trámite, el navegador automáticamente redirecciona hacia otra página web. Este paso adicional genera demora en el acceso la información.
- Perfil del contratante. Son muchos los Ayuntamientos que optan por incorporar esta utilidad. No obstante, en el caso de la sede electrónica de este municipio, el perfil del contratante está alojado en el portal de contratación del Estado (<https://contrataciondelestado.es/wps/portal/plataforma>) sin llegar a formar parte de la propia sede. Esto supone desventajas como el contraste con el entorno de la página visualizada o la dificultad de realizar consultas.

Dada la descentralización de estos servicios, se plantea la unificación de cada uno de ellos en uno solo, la sede electrónica. Con ello, se busca alcanzar una sede que provea al ciudadano de todos los servicios que ha de prestar con la mayor eficiencia haciendo uso de las herramientas englobadas en las TIC.

## **6.6. Transparencia y participación ciudadana**

Este apartado de la propuesta de mejora, se centra en la renovación del Portal de Transparencia, así como de las herramientas de participación ciudadana.

En cuanto al portal de transparencia, sería recomendable rehacer la sección dedicada a los presupuestos, mostrando de este modo las cuentas de los últimos años hasta a la actual inclusive, desde su preparación hasta su liquidación. Por otra parte, con la finalidad de fomentar la transparencia del consistorio, sería conveniente crear un subapartado dentro de la web en el que se recoja de manera visual cuál es la situación económica del municipio en términos de deuda, así como un histórico que permita hacer un seguimiento sobre la misma. A su vez, se considera necesario un apartado en el que se detalle el estado contable del municipio, tanto en términos de ingresos como de gastos, justificando los posibles desviamientos presupuestarios que puedan suceder.

Las Actas serían otro de los puntos débiles del portal de transparencia, pues no aparece ningún documento que recoja los informes tras la celebración de cada uno de los plenos. Aunque las sesiones plenarias se retransmiten en directo y se guardan para su consulta, se debería llevar un seguimiento, es decir, mostrar el Acta con los temas tratados en el orden del día, así como las decisiones y acuerdos que puedan alcanzarse.

Se pretende fomentar una relación de confianza entre la administración y los ciudadanos basada en la transparencia.

Con respecto a las herramientas de participación ciudadana, se recomienda la inclusión en el portal del Ayuntamiento de las utilidades listadas a continuación:

- Creación de debates de interés municipal.
- Admisión de propuestas.
- Presupuestos participativos.
- Votaciones
- Legislación colaborativa.

La integración de las mismas favorecería la interacción de los ciudadanos con el gobierno local sin verse limitada a su participación en los comicios, es decir, los residentes de la localidad pasarían a ser un elemento activo en la toma de decisiones para el municipio. Este hecho es muy importante, ya que hace sentir al ciudadano como un elemento más del sistema y reduce el desinterés y la desidia hacia la antigua forma de hacer política.

## 6.7. Presupuesto

Para finalizar el Plan de Mejora de la página web y la sede electrónica del Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber, se plantea un presupuesto estimado para llevar a cabo su ejecución. Es importante señalar, que el presupuesto detallado a continuación, en ningún caso se trata de un presupuesto definitivo, siendo una aproximación de los costes que puede suponer para la administración. En el caso de que este municipio considerase necesaria la implementación de las mejoras descritas anteriormente, deberá someterse a los procedimientos descritos en la normativa relacionada con la contratación.

	Coste
<b>Reconstrucción Web</b>	
- Diseñador Web	750 €
- Programador Web	1.000 €
- Diseño:	
- Accesibilidad	225 €
- Funcionalidad	75 €
<b>Contenido:</b>	
- Traducción a Valenciano	350 €
- Traducción al inglés	500 €
- Servicio de Ayuda (F.A.Q.)	150 €
<b>Sede electrónica</b>	
- Inclusión de nuevo tramites:	
- Participación Ciudadana	600 €
- Transparencia	200 €
- Seguridad ciudadana y tráfico	200 €
- Recursos humanos	150 €
- Educación, cultura y deporte	400 €
- Integración de tramites existentes:	
- Perfil del Contratante	150 €
- OVT	300 €
<b>Dispositivos móviles</b>	
- Adaptación del sitio Web	2.190 €
- Creación APP	3.455 €
<b>Total</b>	<b>10.695 €</b>

Se considera que las propuestas de mejora descritas previamente, de algún modo, el Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber deberá ser capaz de llevar a cabo su aplicación. Su implementación debe entenderse como beneficiosa tanto para la administración pública como para el ciudadano.

## CAPÍTULO 7. Conclusiones

Tras la realización del actual estudio se extraen las siguientes conclusiones:

Es evidente que el sector público se encuentra en una evolución constante basada en la revolución que han supuesto las TIC. En este nuevo escenario, las administraciones en cada uno de sus niveles deberán ser capaces de adaptarse y mejorar la relación Administración-ciudadano.

El Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber, objeto de estudio en la presente investigación, no posee un portal web y una sede electrónica cuyo diseño sea atractivo, intuitivo y de utilidad para el ciudadano, así como accesible para individuos con alguna discapacidad. Tal y como muestran los resultados, se detecta la necesidad de solucionar todas aquellas deficiencias que limitan y dificultan la accesibilidad a los ciudadanos con discapacidades sensoriales, físicas o cognitivas, garantizando el principio de igualdad para el acceso a los trámites y servicios prestados por las administraciones de forma telemática.

La administración electrónica no posee un abanico de servicios telemáticos lo suficiente completo. El análisis realizado muestra la necesidad de una actualización del portal, así como la incorporación de nuevas opciones al catálogo de servicios, con el objetivo de modernizar la imagen de la administración y permanecer en un proceso de mejora continua. Estas transformaciones supondrían una gran cantidad de ventajas para el administrado, ya que se consigue prestar el servicio y al mismo tiempo es posible una reducción de los tiempos y costes, garantizando en todo momento la seguridad en los trámites.

En el apartado de presupuestos de la página web, no vienen reflejados las cuentas de años anteriores, así como de la situación actual de las mismas en términos de ingresos y gastos. Del mismo modo, no hay información en cuanto a la situación económica del municipio en relación a la deuda pública. La evaluación de estos indicadores a través del cuestionario, señalan la necesidad de un registro que recoja todas estas deficiencias y queden a disposición de los ciudadanos, generando más confianza y mostrando de este modo mayor transparencia.

Aplicar las propuestas de mejora supone una serie de beneficios adicionales, como son:

- Conseguir una reducción de costes y aligerar las cargas de trabajo puramente administrativo, así como mejorar de la productividad, eficacia y eficiencia de la administración.
- Simplificar las tareas administrativas llevadas a cabo por las empresas, ya que estas podrán realizarse de forma telemática.

Mejorar la colaboración e interoperabilidad entre las distintas administraciones públicas, facilitando así el flujo de información entre organismos de manera electrónica.

## Bibliografía

- (2020). Obtenido de SIACERT : <https://siacert.com/legislacion.html>
- Benagéber, A. d. (s.f.). *Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber*. Obtenido de <http://www.sanantoniodebenageber.com/>
- Centro Criptológico Nacional. (15 de Julio de 2020). *Centro Criptológico Nacional*. Obtenido de <https://www.ccn.cni.es/index.php/es/esquema-nacional-de-seguridad-ens>
- Comisión de las Comunidades Europeas. (2003). *El papel de la administración electrónica en el futuro de Europa*. Bruselas.
- Comisión de las Comunidades Europeas. (14 de Diciembre de 2007). Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea. 303. Bruselas: Diario Oficial de la Unión Europea.
- Comisión de las Comunidades Europeas. (2016). Plan de Acción sobre Administración Electrónica de la UE 2016-2020., (págs. 179-final). Bruselas.
- Comunidad Valenciana. (27 de Diciembre de 2013). Ley 5/2013, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales, de Gestión Administrativa y Financiera, y de Organización de la Generalitat. 7181, 36212-36327. Valencia: Diari Oficial de la Comunitat Valenciana.
- Comunidad Valenciana. (16 de Junio de 2005). Ley 3/2005, de 15 de junio, de la Generalitat, de Archivos. 5029, 21581-21600. Valencia: Diari Oficial de la Comunitat Valenciana.
- Comunidad Valenciana. (08 de Abril de 2015). Ley 2/2015, de 2 de abril, de la Generalitat, de Transparencia, Buen Gobierno y Participación Ciudadana de la Comunitat Valenciana. 7500, 10242-10264. Valencia: Diari Oficial de la Comunitat Valenciana.
- Comunidad Valenciana. (07 de Mayo de 2018). Decreto 50/2018, de 27 de abril, del Consell, por el que se regula la gestión documental, la organización y el funcionamiento de los archivos de la Generalitat. 8288, 17787-17821. Valencia: Diari Oficial de la Comunitat Valenciana.
- Constitución Española. (1978). *Boletín Oficial del Estado* (Vol. 311).
- Cuerpo Nacional de Policía. (30 de 07 de 2020). <https://www.dnielectronico.es/>. Obtenido de [https://www.dnielectronico.es/PortalDNIe/PRF1\\_Cons02.action?pag=REF\\_100&id\\_menu=\[1\]](https://www.dnielectronico.es/PortalDNIe/PRF1_Cons02.action?pag=REF_100&id_menu=[1])
- Davara Fernández de Marcos, L., & Davara Rodríguez, M. (2016). Novedades en materia de Administración electrónica. *Actualidad administrativa*, 11.
- España. (20 de Diciembre de 2003). Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica. 304, 45329-45343. Madrid: Boletín Oficial del Estado.
- España. (18 de Noviembre de 2009). 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. 278, 97921-97948. Madrid: Boletín Oficial del Estado.
- España. (29 de Enero de 2010). 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. 25, 8089-8138. Madrid: Boletín Oficial del Estado.

- España. (29 de Enero de 2010). Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica. 25, 8139-8156. Madrid: Boletín Oficial del Estado.
- España. (10 de Diciembre de 2013). Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno. 295, 97922-97952. Madrid: Boletín Oficial del Estado.
- España. (09 de Octubre de 2014). Orden PRE/1838/2014, de 8 de octubre, por la que se publica el Acuerdo de Consejo de Ministros, de 19 de septiembre de 2014. *por el que se aprueba Cl@ve, la plataforma común del Sector Público Administrativo Estatal para la identificación, autenticación y firma electrónica mediante el uso de claves concertadas*, 245, 82203-82209. Madrid: Boletín Oficial del Estado.
- España. (02 de Octubre de 2015). Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. 236, 89343-89410. Madrid: Boletín Oficial del Estado.
- España. (02 de Octubre de 2015). Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público. 236, 89411-89530. Madrid: Boletín Oficial del Estado.
- España. (06 de Diciembre de 2018). Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. 294, 119788-119857. Madrid: Boletín Oficial del Estado.
- España. (19 de Septiembre de 2018). Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público. 227, 90533-90549. Madrid: Boletín Oficial del Estado.
- Gamero Casado, E., & Fernandez Ramos, S. (2016). *Manual Básico de Derecho Administrativo*, p.511-512 (Decimo sexta ed.). Madrid, España.
- García Morales, E. (2013). *Gestión de documentos en la e-Administración*. Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya.
- Gobierno de Aragón. (2009). Plan de administración electrónica del Gobierno de Aragón.
- Gómez Camarero, C. (2003). Las nuevas formas de comunicación de la administración con el ciudadano. *Anales de la documentación*, 109-119(6), 1575-2437.
- Hernández, A. (s.f.). <https://economyatic.com/>. Recuperado el 2020, de <https://economyatic.com/concepto-de-tic/>
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas*. (1 de Octubre de 2015). España: Boletín Oficial del Estado. Obtenido de <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2015-10565>
- Méndez Rodríguez, E. M. (2003). La descripción de documentos electrónicos a través de metadatos: una visión para la Archivística desde la nueva e-Administración. *Revista d'Arxius*, 47-82.
- Pagán Martínez, M. (2013). *Análisis y evaluación de las web municipales*.

- Sánchez Duarte, E. (2008). LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC).  
*Revista Educare, Vol. XII(Nº Extraordinario), 155-162.*
- Sánchez Sánchez, Z. (2015). *Instituciones de Procedimiento Administrativo Común: Novedades de la Ley 39/2015.*
- Torrijos, J. V. (2019). La Reforma de la administración electrónica, ¿una oportunidad perdida?  
*Revista española de derecho administrativo, 19.*
- Ugalde, N., & Balbestre, F. (2013). Investigación cuantitativa e investigación cualitativa: buscando las ventajas de las diferentes metodologías de investigación. *Ciencias económicas(3(2)), 179-187.*

## ANEXOS

### Anexo 1. Cuestionario para el análisis de sedes electrónicas municipales.

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

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

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

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

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

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

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

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

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