



UNIVERSITAT  
POLITÈCNICA  
DE VALÈNCIA

**ANÁLISIS Y PROPUESTA DE MEJORA DE LA  
OFICINA VIRTUAL DEL AYUNTAMIENTO DE  
HIGUERUELAS. PROPUESTA DE AMPLIACIÓN  
DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y  
DIFUSIÓN DE SU USO.**

Trabajo realizado por: **Ana Moreno Gálvez.**

Directora del trabajo: **Ester Guijarro Tarradellas.**

**Sofía Estellés de Miguel**



Diplomatura: **Gestión y Administración Pública.**

## **AGRADECIMIENTOS:**

En primer lugar me gustaría agradecer desde este trabajo a las directoras de éste y en especial a Ester Guijarro la paciencia y dedicación que han tenido conmigo durante todo el proceso.

También agradecer el apoyo que he recibido de mi familia y sobretodo de mi madre por la paciencia que ha tenido y tiene conmigo y por permitirme formarme y realizar estudios universitarios.

Especialmente desde aquí mostrar mis agradecimientos al Ayuntamiento de Higuieruelas por toda la información facilitada sin ningún tipo de problemas que ha permitido la realización de este trabajo, además de la ayuda prestada por el departamento de informática, concretamente a M<sup>a</sup> Isabel Sánchez.

## ÍNDICE:

<b>1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>9</b>
1.1. Objeto del trabajo.....	9
1.2. Objetivos.....	9
1.3. Justificación de las asignaturas.....	10
1.4. Resumen.....	14
1.5. Estructura documental.....	15
<b>2. SITUACIÓN ACTUAL Y CONTEXTUALIZACIÓN .....</b>	<b>17</b>
2.1. Contexto. El municipio de Higuieruelas.....	17
2.1.1. Historia.....	17
2.1.2. Población.....	19
2.1.3. Territorio.....	24
2.2. Actividad social y económica .....	26
2.2.1. Agricultura.....	26
2.2.2. Ganadería.....	28
2.2.3. Caza .....	28
2.2.4. Explotación del monte.....	28
2.2.5. Las caleras, los yesares y la tejería.....	29
2.2.6. Minería.....	29
2.2.7. Actividades fabriles.....	30
2.2.8. La construcción.....	30
2.2.9. Actividad turística .....	32
2.2.10. Actividades Sociales.....	33
<b>3. ESTADO DE LAS TELECOMUNICACIONES EN HIGUERURELAS.....</b>	<b>34</b>
3.1. Plan de Acceso a Internet (PAI) .....	34
3.1.1. Telecentro de Higuieruelas.....	35

3.2. Programa red.es .....	37
3.3. Programa DISEMINA.....	38
3.4. Cursos de Formación.....	39
3.5. Conclusión de la aplicación de los programas.....	40
<b>4. ORGANIZACIÓN DEL AYUNTAMIENTO DE HIGUERUELAS... 42</b>	
4.1. La organización municipal.....	42
4.2. Servicios municipales .....	47
4.3. Situación económica del Ayuntamiento.....	50
<b>5. OFICINA VIRTUAL..... 52</b>	
5.1. La administración electrónica.....	52
5.1.1. Definición.....	52
5.1.2. Objetivos.....	52
5.1.3. Agentes.....	53
5.1.4. Ventajas.....	53
5.1.5. Inconvenientes.....	54
5.1.6. Planes Estratégicos de la Administración electrónica.....	55
5.2. Las oficinas virtuales.....	55
5.2.1. Definición.....	55
5.2.2. Objetivos.....	56
5.2.3. Ventajas.....	56
5.2.4. Inconvenientes.....	57
5.2.5. Construcción de la Oficina Virtual. ....	57
5.2.5.1. Pasos a seguir para la implantación de la Oficina Virtual. ....	59
5.2.5.2. Diagrama de Flujo del procedimiento de creación de la Oficina virtual. ....	61
5.2.5.3. Catálogo de servicios electrónicos de la Oficina Virtual .....	63
5.3. LEGISLACIÓN REGULADORA.....	68
5.4. LA OFICIANA VIRTUAL DE HIGUERUELAS.....	70

5.4.1. Legislación .....	70
5.4.2. Estado actual de la Oficina Virtual .....	71
5.4.3. Público objeto.....	72
5.4.4. DAFO de la Oficina Virtual del Ayuntamiento.....	72
5.4.4.1. Análisis de las debilidades y amenazas de la Oficina Virtual de Higuieruelas. ....	75
5.4.4.2. Diseño y realización de una encuesta a los ciudadanos de Higuieruelas para conocer su opinión sobre la Oficina Virtual. ....	77
5.4.4.2.1. Análisis de los resultados de las encuestas realizadas. ....	78
<b>6. PROPUESTA.....</b>	<b>83</b>
6.1. Introducción.....	83
6.2. Diseño del tríptico de la Oficina Virtual de Higuieruelas.....	84
6.2.1. Diseño.....	84
6.2.2. Difusión.....	87
6.2.3. Presupuesto. ....	88
6.3. Ampliación del catálogo de servicios de la Oficina Virtual de Higuieruelas.....	92
6.3.1. Diseño de un criterio para la selección de los procedimientos. ....	92
6.3.2. Ampliación del número de procedimientos del catálogo de trámites. ....	93
6.3.3. Recursos Humanos implicados en el proceso de ampliación del catálogo de servicios. ....	97
6.3.4. Presupuesto. ....	97
<b>7. CONCLUSIONES.....</b>	<b>102</b>
<b>8. BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>105</b>
<b>9. ANEXOS.....</b>	<b>109</b>
Anexo 1: Texto original de la declaración de independencia de Higuieruelas.....	109
Anexo 2: Empresas activas en el municipio de Higuieruelas.....	110
Anexo 3: Comercios activos en el municipio de Higuieruelas. ....	112
Anexo 4: Bares y restaurantes del municipio de Higuieruelas. ....	113

Anexo 5: Planes Estratégicos. ....	114
Anexo 6: Catálogo de Servicios de la Carpeta Ciudadana.....	118
Anexo 7: Encuesta pasada a la población de Higuieruelas .....	120
Anexo 8 : Presupuesto Imprenta. ....	123

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES:

Ilustración 1: Pirámide de población de Higuieruelas en el año 2011.....	23
Ilustración 2: Mapa de situación de la comarca La Serranía.....	24
Ilustración 3: Mapa de situación del municipio de Higuieruelas.....	25
Ilustración 4: Funcionamiento del Proyecto DISEMINA Banda Ancha.....	39
Ilustración 5: Página principal de la Oficina Virtual de Higuieruelas.....	64
Ilustración 6: Familias que podemos encontrar en la Oficina Virtual del Ayuntamiento de Higuieruelas.....	64
Ilustración 7: Información de la Familia de Atención al Ciudadano y los trámites que incorpora dicha familia.....	65
Ilustración 8: Ficha descriptiva del servicio de Instancia General.....	66
Ilustración 9: Las distintas formas de realizar el trámite.....	67
Ilustración 10: Tríptico.....	86

## ÍNDICE DE TABLAS:

Tabla 1: Población de Higuieruelas por nacionalidad en 2011.....	21
Tabla 2: Cursos de Internauta realizados en Higuieruelas en 2006 y 2008.....	40
Tabla 3: Presupuesto de Gastos Ayuntamiento de Higuieruelas 2011.....	50
Tabla 4: Presupuesto de Ingresos Ayuntamiento de Higuieruelas 2011.....	51
Tabla 5: Catálogo de Servicios Informáticos del SERTIC.....	59
Tabla 6: Análisis DAFO de la Oficina Virtual del Ayuntamiento de Higuieruelas.....	75
Tabla 7: Motivo por el cual no han utilizado la Oficina Virtual los encuestados.....	80
Tabla 8: Servicios que añadiría al catálogo de servicios de la Oficina Virtual los encuestados.....	81
Tabla 9: Sueldo mensual de un funcionario del grupo A2.....	88
Tabla 10: Distribución de los trípticos.....	89
Tabla 11: Presupuesto imprenta Graficalap.....	90
Tabla 12: Sueldo Administrativo encargado de la difusión del tríptico.....	91
Tabla 13: Tabla resumen del presupuesto para la elaboración y distribución del tríptico.....	92

Tabla 14: Respuestas de los encuestados a la pregunta 18 de la encuesta.....	94
Tabla 15: Fases en las que se van a incorporar procedimientos a la Oficina Virtual. ....	94
Tabla 16: Procedimientos que se van a incorporar al catálogo de trámites en diferentes fases siguiendo nuestro propio criterio y el de los ciudadanos.....	96
Tabla 17: Sueldo secretario grupo A1.....	98
Tabla 18: Coste para la ampliación del catálogo de servicios.....	99
Tabla 19: Tareas a realizar en cada una de las fases de la ampliación del catálogo de servicios. ....	100
Tabla 20: Coste Fase 1 de la ampliación de catalogo de servicios. ....	100
Tabla 21: Coste Fase 2 de la ampliación de catalogo de servicios. ....	100
Tabla 22: Coste Fase 3 de la ampliación de catalogo de servicios. ....	101
Tabla 23: Coste Fase 4 de la ampliación de catálogo de servicios. ....	101
Tabla 24: Resumen presupuesto ampliación catálogo de servicios.....	101
Tabla 25: Catálogo de Servicios de la Carpeta Ciudadana.....	119

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Evolución de la población de Higuieruelas desde 1986 a 2011. ....	19
Gráfico 2: Evolución del paro en Higuieruelas. ....	20
Gráfico 3: Paro registrado por edades en el 2011. ....	20
Gráfico 4: Paro registrado por sectores de actividad en 2011. ....	21
Gráfico 5: Movimiento natural de la población de Higuieruelas.....	22
Gráfico 6: Crecimiento vegetativo de la población de Higuieruelas.....	22
Gráfico 7: Número de parcelas rústicas. ....	28
Gráfico 8: Licencias concedidas por el tipo de obra.....	30
Gráfico 9: Obras de edificación de nueva planta a construir Viviendas.....	31
Gráfico 10: Obras de edificación de nueva planta a construir Edificios. ....	32
Gráfico 11: Número de visitas del telecentro según mes y año.....	36
Gráfico 12: Número de usuarios según edad y año.....	36
Gráfico 13: Aspectos sobre los que les gustaría recibir información de la Oficina Virtual.....	79

Gráfico 14: Forma en que le gustaría recibir la información de la Oficina Virtual.....80

## **ÍNDICE DE FIGURAS.**

Figura 1: Organigrama funcional del Ayuntamiento de Higuieruelas año 2011.....43

Figura 2: Equipo de Gobierno del Ayuntamiento de Higuieruelas (2011). .....44

Figura 3: Diagrama de Flujo del procedimiento de creación de la Oficina Virtual.....63

# 1. INTRODUCCIÓN

## 1.1. Objeto del trabajo.

La razón de ser de la Administración Pública es prestar servicios a los ciudadanos de manera eficaz y eficiente además de adecuarse a los nuevos tiempos que corren. Por ello, la Administración tiene que ser moderna y adaptarse a los cambios y con ello, a las nuevas tecnologías.

Resultado de la modernización de la Administración Pública es la creación de la Administración Electrónica que consiste en crear una nueva manera de relacionarse los ciudadanos con la Administración Pública. Con este avance se pretende mejorar la calidad de los servicios públicos y la accesibilidad a los mismos por parte de los ciudadanos.

El Ayuntamiento de Higuieruelas también se ha unido a esta modernización de la Administración con la implantación de un nuevo servicio que es la Oficina Virtual. Ésta permite realizar consultas y gestiones de manera telemática sin tener que desplazarte a las propias entidades. Pero este nuevo servicio instalado en el Ayuntamiento que aporta grandes beneficios a los ciudadanos no se ha utilizado por ningún ciudadano, lo que implica una pérdida de eficiencia y de recursos en el mismo.

Por todo ello, el objetivo de este trabajo es realizar un análisis y una mejora en la Oficina Virtual del Ayuntamiento de Higuieruelas, con la ampliación del catálogo de trámites añadiendo nuevos procedimientos administrativos y con la difusión de trípticos sobre su uso. Con este objetivo se pretende averiguar por qué este servicio no se ha utilizado y, una vez analizado, introducir nuevos procedimientos y realizar tareas de difusión para ampliar y mejorar las posibilidades de uso y conseguir que este servicio sea utilizado por los ciudadanos del municipio beneficiándose de ello.

## 1.2. Objetivos.

Para alcanzar el objeto general planteado, se pretende lograr una serie de objetivos más específicos:

- Contextualizar la situación del municipio de Higuieruelas para poder entender el motivo de la infrautilización del servicio.
- Conocer cómo está organizado el Ayuntamiento de Higuieruelas.
- Analizar el estado de las telecomunicaciones en Higuieruelas.
- Realizar un breve estudio sobre la Administración Electrónica y, concretamente, sobre la Oficina Virtual.
- Averiguar las debilidades de la Oficina Virtual de Higuieruelas.
- Efectuar una encuesta a los ciudadanos para averiguar lo que saben sobre la Oficina Virtual de Higuieruelas y los motivos por los cuales no han utilizado el nuevo servicio.
- Ampliar el número de procedimientos ofertados para mejorar el servicio.
- Promocionar la Oficina Virtual con la creación de un tríptico informativo para los ciudadanos con la intención de informar de su existencia y facilitar el aprendizaje de su uso.

- Fomentar el uso de la Oficina Virtual.
- Mejorar y ampliar la eficiencia en la prestación del nuevo servicio.

### 1.3. Justificación de las asignaturas.

#### **CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN.**

-Asignaturas relacionadas:

- Gestión del Conocimiento.
- Marketing en el Sector Público.
- Dirección de Organizaciones.

-Breve justificación:

Las asignaturas anteriormente mencionadas me han permitido organizarme y realizar el correspondiente plan para establecer de forma clara los objetivos y la estructura del trabajo. Además me han ayudado para poder clasificar la información que he ido buscando y ordenar adecuadamente el trabajo.

#### **CAPÍTULO 2: SITUACIÓN ACTUAL Y CONTEXTUALIZACIÓN.**

-Asignaturas relacionadas:

- Teoría Social I y II.
- Información y Documentación Administrativa I.
- Estadística I.
- Ética en las Organizaciones.
- Marketing en el sector público.

-Breve justificación:

Lo estudiado en las asignaturas citadas anteriormente de Teoría Social I y II, Información y Documentación Administrativa I y Estadística I ha permitido en este apartado del trabajo analizar la sociedad de Higuieruelas, su población, la natalidad, la mortalidad, el saldo migratorio gracias a los documentos estadísticos del IVE y del INE y a la realización de diagramas de barras, de tablas y a la realización de una pirámide de población.

Además gracias a la asignatura de Ética en las Organizaciones hemos podido analizar cómo las organizaciones van cambiando y se van adaptando a los cambios y reflejo de esto es el cambio que se ha producido en las actividades sociales y económicas de Higuieruelas a lo largo de los años.

También gracias a lo aprendido en Marketing en el sector público nos hemos dado cuenta de lo importante que es el marketing para realizar el correspondiente estudio y ver que Higuieruelas no recibe muchos turistas por lo que es necesario promocionar el municipio de la forma más adecuada posible a través de folletos, vídeos, etc.

### **CAPÍTULO 3: ESTADO DE LAS TELECOMUNICACIONES EN HIGUERUELAS.**

#### -Asignaturas relacionadas:

- Información y Documentación Administrativa. Informática Básica.
- Información y documentación Administrativa I.
- Marketing en el sector público.
- Control de la Eficiencia en las Administraciones Públicas.
- Gestión Administrativa I.
- Dirección de las Organizaciones.

#### -Breve justificación:

Con lo tratado en las asignaturas mencionadas arriba de Información y documentación Administrativa I y de Información y Documentación Administrativa - Informática Básica hemos podido comprender el funcionamiento de los ordenadores, su seguridad, virus y antivirus. Además hemos conocido los tipos de redes que existen, las locales LAN y las redes amplias WAN, así como Internet, la intranet y el correo electrónico.

Además con la asignatura Marketing en el sector público hemos podido ver que el mercado (los ciudadanos) demanda cursos de formación para poder tener los conocimientos necesarios para poder uso de los ordenadores y de las TIC.

También gracias a las asignaturas de Control de la Eficiencia en las Administraciones Pública, Gestión Administrativa I y Dirección de las Organizaciones hemos comprobado que el objetivo de la Administración Pública es ser eficaz y eficiente y prestar servicios a los ciudadanos (ciudadano-cliente) y resultado de ello es prestar el servicio de Telecentro de forma exclusiva por el Ayuntamiento sin depender de los diferentes programas que tienen fecha de caducidad.

### **CAPÍTULO 4: ORGANIZACIÓN DEL AYUNTAMIENTO DE HIGUERUELAS.**

#### -Asignaturas relacionadas:

- Derecho Administrativo I y II.
- Gestión Administrativa III.
- Estructuras políticas. Formas Políticas.
- Derecho Constitucional I y II.
- Teoría Social II.
- El Ciudadano y sus Derechos.
- Dirección de las Organizaciones.
- Gestión Financiera y Contabilidad II y III.
- Sistema Económico y Financiero III.

-Breve justificación:

En este capítulo, gracias a los conocimientos de las asignaturas arriba aludidas de Derecho Administrativo I y II y Gestión Administrativa III, podemos comprender y explicar la organización municipal junto con los empleados del Ayuntamiento de Higuieruelas, así como las mancomunidades, la cooperación y coordinación entre los municipios para la prestación de servicios y por supuesto del principio de solidaridad entre las autonomías y las relaciones que surgen entre las diferentes administraciones.

Además con lo estudiado en Estructuras políticas - Formas Políticas y en Derecho Constitucional II hemos visto reflejado el pluralismo político que hay en el municipio así como el proceso electoral, el poder local y la cooperación entre municipios.

También con los conocimientos de Derecho Constitucional I, Teoría Social II y el Ciudadano y sus Derechos hemos visto los derechos fundamentales de los ciudadanos centrándonos en el derecho a la educación y el sistema educativo.

Y además con los contenidos en la asignatura de Dirección de Organizaciones, Derecho Constitucional I y II Y Derecho Administrativo I y II hemos vistos las leyes que rigen los servicios públicos que tienen que prestar los municipios como los servicios que presta el Ayuntamiento de Higuieruelas y la eficacia y eficiencia de dichos servicios.

Para realizar la parte de la situación económica del Ayuntamiento de Higuieruelas hemos utilizado los conocimientos de las asignaturas de Gestión Financiera y Contabilidad II y III y de Sistema Económico y Financiero III, porque nos han permitido conocer que es el presupuesto y analizar el presupuesto de gastos e ingresos del Ayuntamiento.

## **CAPÍTULO 5. OFICINA VIRTUAL.**

-Asignaturas relacionadas:

- Información y Documentación Administrativa I y II.
- Gestión Administrativa I y II.
- Derecho Administrativo I.
- Dirección de Organizaciones.
- Marketing en el Sector Público.
- Teoría Social I.

-Breve justificación:

Gracias a los temas desarrollados en las asignaturas mencionadas anteriormente, Información y Documentación Administrativa I y II, Gestión Administrativa I y II y Derecho Administrativo I hemos podido exponer y comprender mejor la sociedad de la información, la relación de la Administración con las nuevas tecnologías, la innovación en la administración, la administración electrónica, la Oficina Virtual, el acceso electrónico a los servicios públicos, la firma electrónica, los certificados electrónicos, las notificaciones telemáticas, los documentos telemáticos, la Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, la Ley 15/1999 de protección de datos de Carácter Personal y los edictos que ha hecho el Ayuntamiento de Higuieruelas. Además de los programas y proyectos que se han llevado a cabo en relación con la Administración Electrónica (MODERNIZA, AVANTIC, PETIC...).

Para la realización del análisis de la Oficina Virtual nos han sido muy útiles los conocimientos de las asignaturas de Dirección de Organizaciones, Marketing en el Sector Público y Teoría Social I ya que hemos realizado un análisis DAFO para saber cuál es la situación de la Oficina Virtual y a continuación hemos elaborado y pasado un cuestionario a la población de Higuieruelas para saber los conocimientos que éstos tenían sobre la Oficina virtual del Ayuntamiento de Higuieruelas.

## **CAPÍTULO 6. PROPUESTA.**

-Asignaturas relacionadas:

- Dirección de Organizaciones.
- Marketing en el sector público.

-Breve justificación:

En este apartado se pretende exponer las mejoras que se van a introducir en el servicio de la Oficina Virtual una vez se han estudiado y analizado las debilidades que presenta el servicio. Por eso, las asignaturas mencionadas anteriormente nos han servido para mostrar lo importante que es la comunicación para la realización de un servicio de mayor calidad y la necesidad de realizar un estudio sobre las necesidades que surgen a los ciudadanos en relación a los servicios que presta la administración.

Además estas asignaturas nos han permitido diseñar un tríptico sobre la Oficina Virtual, como divulgar dicho tríptico y los costes que supondrá este hecho.

## 1.4. Resumen.

El objetivo de la Administración Pública es prestar servicios a los ciudadanos de manera eficaz y eficiente y con ello adaptarse a los cambios que se le van presentando. Por ello, la Administración tiene que ser moderna y adaptarse a los nuevos tiempos, y con ello, a las nuevas tecnologías.

Resultado de esto es la creación de la Administración Electrónica, que se basa en la utilización de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) por las Administraciones Públicas, para relacionarse con los ciudadanos con el fin de mejorar la calidad y accesibilidad a los servicios públicos.

La Administración Electrónica viene regulada por la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos; en la que se reconoce el derecho de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos y regula los aspectos básicos de la utilización de las tecnologías de la información en la actividad administrativa.

Además, la Generalitat Valenciana ha creado diversos planes y programas adaptados a las nuevas necesidades. Entre ellos destaca el SERTIC (Plan Provincial de Servicios Informáticos) de la Diputación de Valencia. Entre su catálogo de servicios informáticos está la aplicación de la Carpeta Ciudadana y la Oficina Virtual. A través de este programa se ha creado la Oficina Virtual de Higuieruelas, objeto principal de este TFC para hacer frente al avance de las nuevas tecnologías e introducirse así en el proceso de modernización de la Administración.

Con este servicio, el Ayuntamiento de Higuieruelas pretende fomentar la posibilidad de realizar trámites de forma telemática sin tener que desplazarse a las dependencias municipales, lo que permite una nueva forma de comunicarse entre los ciudadanos y la Administración de manera on-line.

En este Trabajo se realiza un análisis de la situación actual de la Oficina Virtual de Higuieruelas, y como principal conclusión se obtiene que, a pesar de las numerosas ventajas de este servicio y de que lleva instalado desde el año 2010, todavía no ha sido utilizado por ningún ciudadano. Lo cual implica una pérdida de eficiencia del mismo ya que, por un lado, los ciudadanos no han aprovechado los beneficios que este servicio aporta y, por otro lado, la Administración local ha invertido en un servicio que hasta el momento está siendo infrautilizado, con la pérdida de recursos que ello implica. Por ello, surge la necesidad de llevar a cabo un análisis más detallado que permita detectar las debilidades de la Oficina Virtual de Higuieruelas y conocer así los motivos por los cuáles los ciudadanos todavía no han hecho uso de él.

Tras el diseño y realización de una encuesta a los ciudadanos del municipio se han obtenido las siguientes conclusiones. Que la mayoría de los encuestados no saben qué es la Oficina Virtual, y por lo tanto, no saben cómo funciona o cómo se utiliza. Además más de la mitad de los encuestados responden que les gustaría recibir información sobre la Oficina y más concretamente les gustaría recibirla a través de trípticos informativos. Pero la principal y más importante conclusión es que ningún ciudadano ha utilizado este servicio y el principal motivo es el desconocimiento de la existencia de la Oficina Virtual de Higuieruelas.

Por ello, en este TFC, de acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta, se propone una mejora de la Oficina Virtual consistente en, por una lado, mejorar el servicio de la misma ampliando los procedimientos virtuales hasta el momento ofertados. Y en segundo lugar, mejorar la difusión de la Oficina para lograr así un mayor conocimiento de su existencia y utilización por parte de los ciudadanos. Más concretamente, se presenta una propuesta en la que se define qué servicios han de incluirse, cómo debe realizarse, cuáles son las personas implicadas en el proceso, etc. Y por otro, se propone el diseño y realización de un tríptico informativo para los ciudadanos. Por último, acompaña a estas propuestas un presupuesto de las mismas, y las conclusiones principales tras la realización del trabajo.

## 1.5. Estructura documental.

El presente trabajo está distribuido en nueve capítulos. El primero de ellos y presente capítulo presenta una introducción al Trabajo, en la que se explica cuál es el objetivo y los objetivos que se pretenden alcanzar con la realización del mismo. Además se explica la relación del trabajo con las diferentes asignaturas estudiadas en la carrera y un pequeño resumen sobre lo que se va a tratar en el proyecto.

En el segundo capítulo se realiza una contextualización del municipio de Higuieruelas. En él se cita brevemente la historia del municipio, su localización y la población que compone el municipio. Además, para asentar mejor este trabajo hemos realizado una resumida visión sobre las diferentes actividades sociales y económicas que se han dado y se dan en el municipio de Higuieruelas.

Para encuadrar más el trabajo, en el tercer capítulo nos hemos centrado en analizar el estado de las telecomunicaciones en Higuieruelas. Para ello, hemos estudiado los diferentes programas que se han utilizado y aplicado en el municipio en relación a éstos términos a medida que iban apareciendo los programas e iban cubriendo las necesidades de los ciudadanos. También se incluye los diferentes cursos de formación que se han impartido en el municipio y las conclusiones que se han alcanzado tras la aplicación de los programas y lo que queda en la actualidad de éstos.

Para terminar de contextualizar el trabajo en el capítulo cuarto hemos estudiado la organización del Ayuntamiento de Higuieruelas es decir, hemos analizado cómo se organiza internamente el Ayuntamiento, qué servicios municipales presta y cuál es la situación económica de éste.

Centrándonos ya en el trabajo propiamente dicho, pasamos al capítulo cinco denominado Oficina Virtual. Éste capítulo está dividido en cuatro partes, en la primera parte se estudia qué es la Administración Electrónica así como sus objetivos, agentes, ventajas, inconvenientes y planes estratégicos que se han llevado a cabo. En la segunda parte se estudian las Oficinas Virtuales, sus ventajas, inconvenientes y como se crean. En la tercera parte recogemos la legislación que regula la Administración Electrónica y las Oficinas Virtuales. Y la cuarta parte de este capítulo se centra ya en la Oficina Virtual de Higuieruelas con la legislación que la regula, su actual estado, el público objeto al que va dirigida, las debilidades que presenta y la realización de una encuesta a los ciudadanos para conocer la opinión que tienen sobre la Oficina Virtual y los resultados que se han obtenido de ella.

Una vez realizado el análisis de la Oficina Virtual de Higuieruelas pasamos al capítulo seis en el que planteamos la propuesta de mejora que queremos implantar. Este apartado consta de una introducción en la que se explica qué es lo que pretendemos mejorar y cómo la vamos a hacer. Esta mejora consiste, por un lado, en el diseño y la difusión de un tríptico sobre la Oficina Virtual de Higuieruelas y, por otro lado, en la ampliación del número de procedimientos en el catálogo de trámites de la Oficina Virtual.

Para finalizar el trabajo, están los capítulos siete, ocho y nueve. En ellos se establecen respectivamente las conclusiones que hemos obtenido tras realizar este trabajo, la bibliografía que hemos utilizado durante la realización del mismo y los anexos que acompañan este TFC.

## 2. SITUACIÓN ACTUAL Y CONTEXTUALIZACIÓN

Este capítulo presenta un análisis descriptivo de la situación actual de la población objeto de estudio, Higuieruelas. Es esencial realizar un análisis previo que permita conocer los aspectos que han dado lugar a esta situación actual y ver en qué circunstancias se encuentra. Para ello, los siguientes puntos presentan una contextualización del municipio de Higuieruelas, tratando desde su historia, población y territorio, hasta su actividad económica y social.

### 2.1. Contexto. El municipio de Higuieruelas

Higuieruelas es un municipio de la Comunidad Valencia situado en la comarca de La Serranía a unos 60 kilómetros al norte de la Provincia de Valencia. A continuación, se presenta una breve descripción de su historia, población y territorio.

#### 2.1.1. Historia.

Los vestigios más antiguos de poblamiento humano que se conocen de Higuieruelas se remontan a la época ibérica ya que se han localizado restos de esta época en el término.

De la primera etapa del Imperio Romano, del siglo I D.C destaca el hallazgo de unos hornos romanos y de una villa rústica. También se ha encontrado una moneda de Faustina hija (hacia el año 175) y una moneda de Galerio (292-305).

Sobre la época visigoda o el periodo musulmán se dispone de escasos datos por lo que se cree que el poblamiento del municipio debió ser escaso o inexistente.

En el siglo XIII, con la conquista cristiana, el término de Higuieruelas quedó en manos de Pedro Fernández de Azagra pero más tarde pasó a manos del rey y éste lo cedió a Ramón de Vilanova y Montagud. En 1390, como Higuieruelas dependía de Chelva a nivel jurisdiccional y judicial, Pedro Lladro de Vilanova hijo de Ramón de Vilanova y Montagud recibió el título de Vizconde de Chelva y adquirió el señorío de Chelva y por lo tanto también recibió el término de Higuieruelas. Con el paso del tiempo, en el siglo XVII el señorío de Chelva pasó a manos de los Duques de Villahermosa.

En los siglos siguientes, a lo largo del resto de la Edad Media y durante la Edad Moderna, se desarrolló un hábitat y unas formas de gestión del territorio más próximas a las que han predominado hasta la actualidad.

Del periodo entre los siglos XVI y XVII, se dispone de las primeras noticias de un pequeño caserío situado en el actual municipio de Higuieruelas. Es a principios del siglo XVII, cuando Higuieruelas comenzó a ser habitada por los colonos y se convirtió en una aldea dependiente de Domeño.

Higuieruelas comenzó siendo una masía que por las higueras plantadas a sus alrededores se denominó "Masía de Higuieruelas" debido a la expresión "vamos a las Higuieruelas" de los labradores que allí vivían. Higuieruelas pese a la lejanía de los asentamientos de población ofrecía posibilidades agrarias junto con la disponibilidad de agua para el riego y el consumo doméstico por lo que se instalaron familias de labradores y de cultivadoras de las fincas agrarias situadas en la zona. Se trató al parecer de un proceso de instalación espontáneo, no planificado a diferencia de la repoblación de Domeño ya que en 1609, el Rey Felipe III firmó el decreto de expulsión de los moriscos y como consecuencia Domeño quedó deshabitado. Pero el Vizconde de Chelva impulsó la repoblación con la concesión de varias cartas puebla<sup>1</sup> a nuevos pobladores para que repoblaran distintas localidades y entre ellas Domeño.

El primer testimonio escrito de Higuieruelas aparece precisamente en el año 1605 en el Quince libri o libro de registro de sacramentos impartidos de la Parroquia de Villar del Arzobispo en el que se hacía alusión a los vecinos de Higuieruelas en el que se le consideraban feligreses de dicha parroquia.

Higuieruelas desempeñó un papel importante durante la guerra carlista, en la primera guerra carlista 1833-1840 juega un papel significativo en el ámbito estratégico militar de la comarca pues con fecha 3 de marzo de 1839 el jefe de la segunda división D. Bernardo Fernández de la orden al Comandante Militar de Llíria ordenó que todo movimiento de tropas de Chelva a Villar debe de pasar por Higuieruelas. Mientras que en la segunda guerra carlista 1869-1876, Higuieruelas es reseñada en los periódicos de la época "El Mercantil Valenciano" de fecha 3-4-1874 y en "Las Provincias" de fecha 19-2-1875.

Higuieruelas era una población geográfica muy distanciada pero poco a poco se produjo en crecimiento demográfico local, un desarrollo económico y una demarcación religiosa lo que originó junto con otras razones burocráticas y administrativas el deseo de independizarse de Domeño.

Higuieruelas permaneció vinculado a Domeño hasta el de 10 de noviembre de 1825 cuando el Rey Fernando VII declaró a Higuieruelas municipio independiente de Domeño. (Ver **Anexo 1**).

Hoy, casi siglo y medio después, Domeño ha desaparecido anegado por las aguas del embalse de Loriguilla, y es Higuieruelas la que habrá pensado en anexionarse tierras del término de su antigua capital municipal.

---

<sup>1</sup> Contrato entre el señor territorial y los nuevos vasallos que se instalaban en sus posesiones donde se estipulaba los derechos y deberes. Se entregaba a los nuevos pobladores casas, corrales, pajares y tierras así como un espacio para el pasto de sus ganados. A cambio de esta cesión debían de reconocerle como señor, mantener en buen estado los bienes, pagar un censo anual, entregar parte de las cosechas y otras aportaciones menores.

## 2.1.2. Población.

En 1605 aparece la primera alusión de los vecinos de Higuieruelas en el Quinqui Libri<sup>2</sup> lo que confirmaba la existencia por aquel entonces de varias familias residentes permanentemente en Higuieruelas. A lo largo del tiempo, su evolución demográfica se ha visto afectada por la historia. Por ello, durante la segunda mitad del siglo XVIII se produjo un gran crecimiento de la población fruto de la expansión que estaba viviendo la Comunidad Valenciana en aquel entonces. Y continuó creciendo hasta el periodo entre 1857 y 1900 cuando la población empezó a estancarse debido al inicio del proceso migratorio y al alcance de la máxima explotación de los recursos locales. Durante el primer tercio del siglo XX varió la anterior tendencia al estancamiento produciéndose un crecimiento sostenido e incluso intenso de la población. Tras la Guerra Civil, el número de nacimientos disminuyó, pero también el número de defunciones debido a la mejora del nivel de vida y a la asistencia sanitaria. En 1940 en Higuieruelas se registraban 729 residentes y en 1950 se alcanzó la máxima población que ha poseído el municipio a lo largo de su historia con 814 vecinos. Desde aquel entonces, el estancamiento y la lenta recuperación demográfica producida en la comarca también afectaron a Higuieruelas, que ha permanecido prácticamente paralizada, con un decrecimiento en los años más recientes. En la actualidad sigue presente el decrecimiento de la población y reflejo de ello es que en el 2009 la población de Higuieruelas estaba compuesta por 523 habitantes, en 2010 pasó a 506 habitantes y en 2011 a 505 habitantes.

Todos estos cambios y evolución de la población de Higuieruelas quedan reflejados en el Gráfico 1, donde se muestra la evolución de la población en el periodo comprendido entre 1986 y 2011.

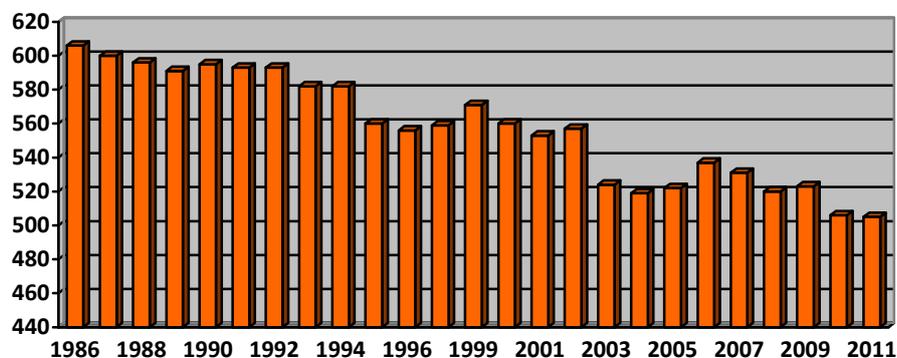


Gráfico 1: Evolución de la población de Higuieruelas desde 1986 a 2011.

Fuente: Elaboración propia a partir de datos del INE

<sup>2</sup> Quinqui Libri o libro de registro de sacramentos impartidos de la Parroquia de Villar del Arzobispo.

Las causas de esta disminución de población son la baja natalidad y la elevada mortalidad, lo que da lugar a un envejecimiento de la población y a un saldo vegetativo negativo. Otra causa del descenso de la población, común a otros pequeños municipios de la Comunidad Valenciana, es la emigración en busca de empleo fuera de la localidad porque esta se ha visto gravemente afectada por la crisis económica dejando en Higuieruelas a 44 personas en paro (datos de Junio de 2011 del Ministerio de Trabajo e Inmigración) y además a la salida de jóvenes para realizar sus estudios y establecer su residencia fuera del municipio.

Higuieruelas se ha visto afectada gravemente por el paro y muestra de ello es el Gráfico 2 que muestra la evolución del paro desde el 2007 al 2011. En este gráfico se ve claramente que a partir del 2009 el paro subió notablemente alcanzando un máximo de 50 parados, en la actualidad esta cifra ha disminuido pero sigue siendo elevada.

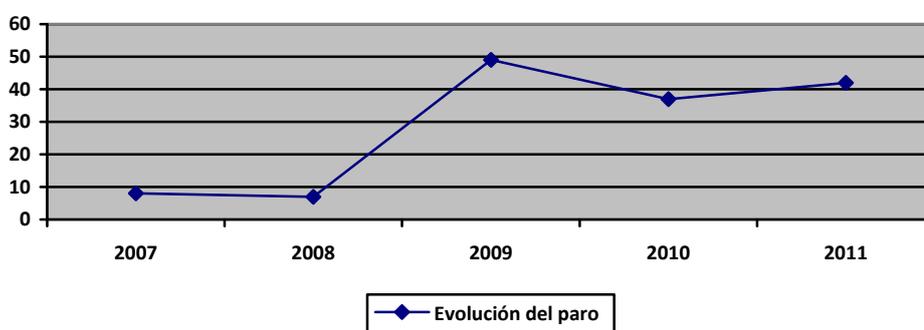


Gráfico 2: Evolución del paro en Higuieruelas.

Fuente: Elaboración propia a partir de datos del IVE

En el Gráfico 3 se muestra cómo se distribuye el desempleo entre los diferentes grupos de edad que están en edad de trabajar. Subrayar que se trata de una cifra elevada (42 parados a 31 de Marzo de 2011) y que sobretodo el paro se centra entre los 45 y los 54 años. Aunque también hay que destacar los grupos de edad entre 20 y 24 años y entre los 40 y 44 años porque en ambos grupos hay 6 parados y se trata de una cifra alta.

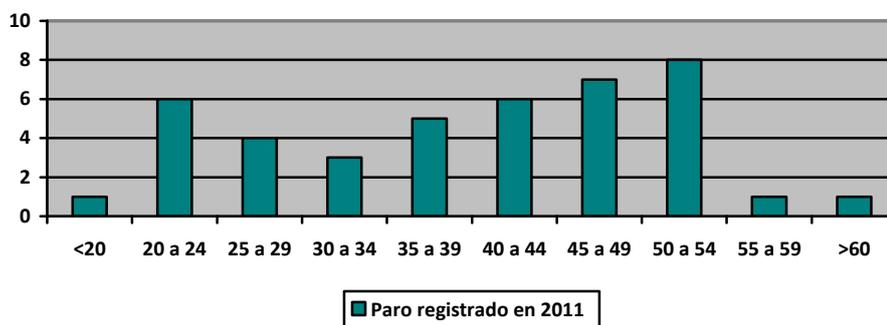


Gráfico 3: Paro registrado por edades en el 2011<sup>3</sup>.

Fuente: Elaboración propia a partir de datos del IVE

<sup>3</sup> Paro registrado a 31 de Marzo de 2011.

Siguiendo con el paro de 2011, a continuación se muestra el Gráfico 4 en el que se manifiesta que el sector servicios, con un 71,43%, es el sector que mayor paro ha generado seguido de la construcción con un 16,67% y de la industria con un 9,52%.

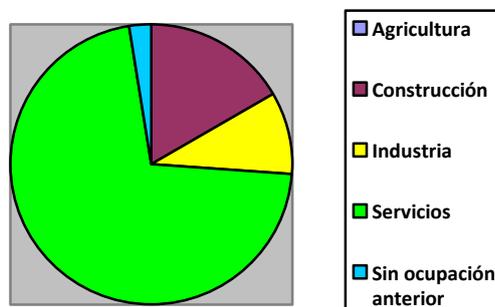


Gráfico 4: Paro registrado por sectores de actividad en 2011<sup>4</sup>.

Fuente: Elaboración propia a partir de datos del IVE

Volviendo con el tema de la población de Higuieruelas, subrayar que dentro de estas cifras de disminución de la población debemos citar que los fines de semana y en los periodos vacacionales aumentan los habitantes, aunque no se vea reflejado en los cifras del Gráfico 1 ya que estamos hablando de personas que no están empadronadas en el municipio. La población se compone de estudiantes que regresan a sus casas, de familias que en busca de trabajo han establecido su residencia fuera del pueblo pero que siguen manteniendo su anterior casa, de veraneantes que poseen una segunda vivienda y de turistas que vienen a visitar el municipio y se alojan en las diferentes casas rurales que posee Higuieruelas.

Pero pese a que la población esté en un proceso de recesión, es importante recalcar el aumento de residentes no españoles, tal y como muestra Tabla 1.

NACIONALIDAD	Nº habitantes
Española	494
Unión Europea	10
América	1
África	0
Asia	0

Tabla 1: Población de Higuieruelas por nacionalidad en 2011

Fuente: Elaboración propia a través de datos extraídos del INE.

<sup>4</sup> Paro registrado a 31 de Marzo de 2011.

Los 505 habitantes actuales en el municipio se distribuyen tal y como muestra la Ilustración 1. Como puede observarse en ella, se trata de una población envejecida con 151 personas mayores de 65 años y con escasamente un total de 15 niños entre los 0 y 4 años. Con estos datos, se obtiene un saldo vegetativo negativo debido a que el número de defunciones es mayor que el de nacimientos. Esto se refleja en los Gráfico 5, en el Gráfico 6 y en la pirámide donde la base es más estrecha que la parte alta, lo que muestra que se trata de una población estancada en proceso de envejecimiento.

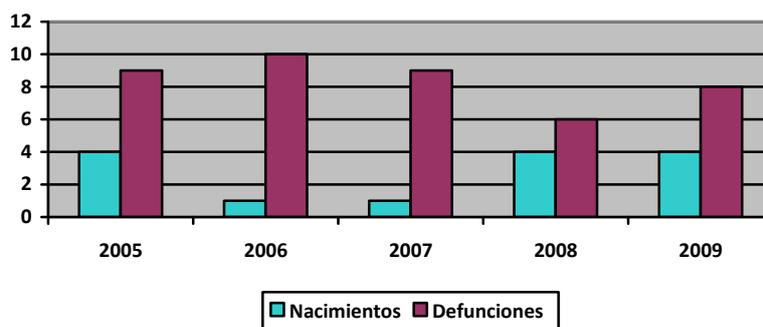


Gráfico 5: Movimiento natural de la población de Higuieruelas.

Fuente: Elaboración propia a partir de datos del IVE

En el Gráfico 5 se muestra la evolución de los nacimientos y defunciones desde el año 2005 al año 2009 en el que se ve claramente que el número de defunciones es mucho mayor que el de nacimientos. Destacar los años 2006 y 2007 ya que en el 2006 sólo nació un niño y murieron diez personas y en el 2007 nació sólo un niño y murieron 9 personas.

El Gráfico 6 muestra el crecimiento vegetativo negativo de la población de higuieruelas desde el año 2005 al año 2009.

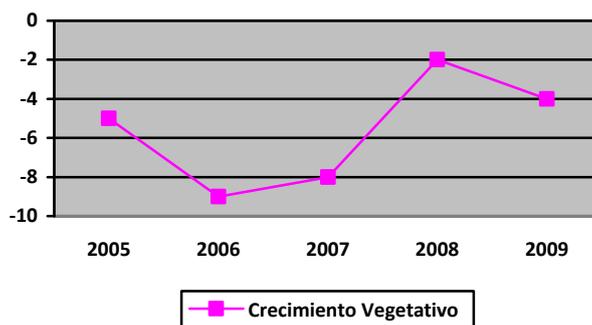


Gráfico 6: Crecimiento vegetativo de la población de Higuieruelas

Fuente: Elaboración propia a partir de datos del IVE

Destacar de la Ilustración 1 la acumulación de población entre los que poseen de 10 a 14 años (29 habitantes). Esto se debe a que en 1995 se produjo el nacimiento de 14 niños, hecho destacable debido a que ha habido años en los que no se ha producido ningún nacimiento. También remarcar las cifras de los que tienen entre 25 y 29 años que son 32 habitantes, lo que supone que hay que hacer un gran esfuerzo para que este grupo de edad se quede en el municipio y formen una familia y así se evite el despoblamiento que está viviendo el municipio.

Además conviene destacar los grupos que tienen entre 35 y 39 años, los que tienen entre 50 y 54 y los que tienen entre 60 y 64 años ya que sus cifras son elevadas. Pero sobretodo, subrayar las 41 personas que se encuentran entre los 45 y los 49 años porque es el grupo de edad mayoritario junto con los 39 habitantes que componen el grupo entre los 40 y 44 años.

Además destacan los grupos de edad comprendidos entre los 70-74, entre los 75-79 años y entre los 80 y 84 años porque están compuestos por 38, 39 y 32 personas respectivamente, lo que muestra que hay gran cantidad de personas mayores.

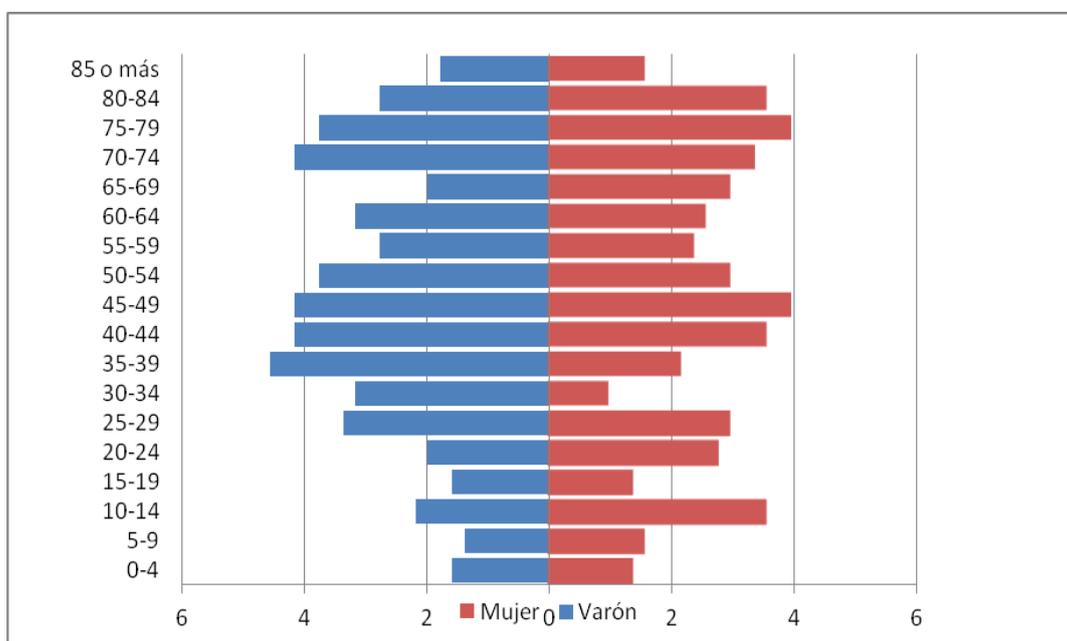


Ilustración 1: Pirámide de población de Higuieruelas en el año 2011.

Fuente: Elaboración propia a través de datos del INE.

Por tanto la situación actual de la población de Higuieruelas es de 505 habitantes con una tendencia a la disminución de esta cifra debido a que el número de personas mayores residentes en el municipio es mayor al número de nacimientos previstos. Esto da lugar a que el municipio posea en la actualidad una población envejecida.

### 2.1.3. Territorio.

Higuieruelas es un municipio situado en La Serranía, extensa comarca de la cuenca media del río Turia que se extiende por el interior de la zona central de la Comunidad Valenciana y limita con Aragón y con Castilla La Mancha.

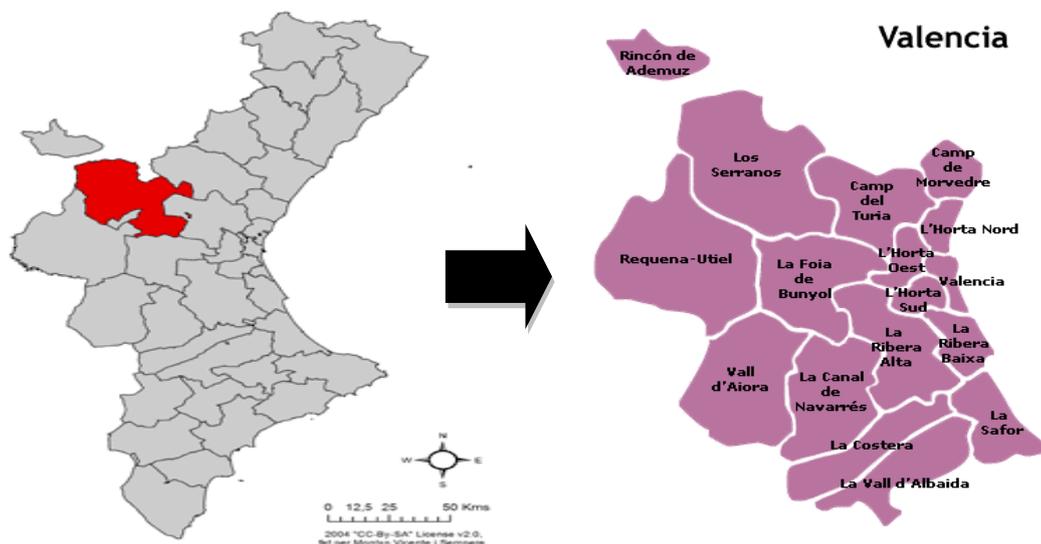


Ilustración 2: Mapa de situación de la comarca La Serranía.

Fuente: Wikipedia<sup>5</sup>

La comarca de la Serranía del Turia, conocida también como Los Serranos, es una de las comarcas más abruptas de la Comunidad Valenciana. El aspecto geográfico principal es el embalse de Benagéber y además se localizan algunas de las montañas más elevadas de la provincia de Valencia y se conservan significativas masas forestales. Por ello, existe la posibilidad de realizar deportes vinculados con la naturaleza como el senderismo, la escalada, el piragüismo, el cicloturismo, etc. Destacan también dos balnearios en la comarca: el de Chulilla y el de Verche; así como la producción de vinos de calidad como los elaborados en el Alto Turia, Villar del Arzobispo o Calles. Todo ello influye directamente en la actividad social y económica de las poblaciones de la comarca, quienes han podido desarrollar en los últimos años actividades dirigidas al turismo interior y al ecoturismo y enoturismo.

La Serranía es una comarca muy extensa, con 1.392 km<sup>2</sup>, siendo la segunda más grande de la Comunidad Valenciana. En cambio, en relación con la densidad demográfica es una de las más bajas de la Comunidad.

<sup>5</sup> <http://es.wikipedia.org/wiki/Higuieruelas>

[http://www.google.es/search?rlz=1C1DVCB\\_enES368ES368&q=mapa+de+las+comarcas+de+valencia&um=1&ie=UTF-8&tbn=isch&source=og&sa=N&hl=es&tab=wi&biw=1280&bih=685](http://www.google.es/search?rlz=1C1DVCB_enES368ES368&q=mapa+de+las+comarcas+de+valencia&um=1&ie=UTF-8&tbn=isch&source=og&sa=N&hl=es&tab=wi&biw=1280&bih=685)

Dentro de esta comarca, Higuieruelas, población objeto de estudio del presente trabajo, se sitúa a 56 kilómetros en línea recta del Mar Mediterráneo. Tiene una superficie de 18,80km<sup>2</sup>, uno de los menos extensos de La Serranía, y tiene una altitud de 725 metros. Está situado al pie de las Peñas de Dios y su término limita con el de Andilla por el norte, con el de Domeño por el sur, con el de Villar del Arzobispo por el este y con el de Calles y Chelva por el oeste.



Ilustración 3: Mapa de situación del municipio de Higuieruelas.

Fuente: Wikipedia<sup>6</sup>

El clima de la población ha tenido una importancia decisiva en el paisaje, en el desarrollo del hábitat y en las actividades sociales y económicas del municipio. Se trata de un clima de carácter mediterráneo cuya principal característica es la coincidencia del verano con la estación seca. La influencia del mar está disminuida por la distancia y da lugar a una menor suavidad de las temperaturas y a una disminución de la humedad ambiental. Por ello, la agricultura de esta zona es básicamente de secano.

En relación al paisaje se trata de una localidad rodeada de sierras y montes con alturas de 600 metros excediendo en ocasiones los 1.000 metros lo que da lugar a un entorno paisajístico de gran calidad. Pero al mismo tiempo, el hecho de estar rodeado de sierras y montes hace que el lugar cuente con un dificultoso sistema de comunicaciones.

En la década de los 60 se llevó a cabo una mejora de las comunicaciones en el municipio, con la construcción de pistas forestales y caminos agrícolas que permitieron la expansión de las repoblaciones forestales y el mantenimiento de campos de cultivo y que actualmente permiten circular por buena parte del término.

El periodo de la primera Guerra Mundial, con las políticas de fomento de obras públicas, se construyó el actual tramo de la CV-345 entre Villar del Arzobispo e Higuieruelas. La construcción de este tramo de carretera se llevó a cabo por vecinos de Higuieruelas y esta supuso una transformación radical para el municipio y la sustitución del viejo camino del Villar que suponía la histórica conexión con las tierras. Este tramo de carretera junto el de unión con el municipio de La Yesa se ha ido mejorando con el paso de los años.

<sup>6</sup> Fuente: <http://es.wikipedia.org/wiki/Higuieruelas>

En la actualidad el sistema de comunicaciones se ha visto beneficiado con las sucesivas mejoras en la carretera CV-35 convirtiéndose en autovía. Cuenta desde su comienzo hasta la entrada de Casinos con dos carriles para cada sentido, a partir de ahí hasta Losa del Obispo cuenta con un carril para cada sentido convirtiéndose en vía rápida y al pasar el municipio de Losa hasta el final de la autovía se trata de una carretera convencional. Higuieruelas esta cerca de la población de Losa y por tanto del acceso a la autovía por lo que ha supuesto una reducción en distancia y tiempo con Valencia. Otra mejora de las comunicaciones en Higuieruelas es la inauguración en el 2009 de la ronda de Higuieruelas que ha permitido desviar el tráfico del interior del casco urbano evitando con ello el paso constante de camiones que se dirigen a las diversas minas de la zona.

En cuanto a transporte público, actualmente está el servicio de Hispano Chelvana la cual permite realizar el trayecto Higuieruelas-Valencia y viceversa de lunes a viernes. Los municipios de la Serranía y en especial el de Higuieruelas han tenido que luchar para evitar que este servicio desapareciera debido a su escaso uso.

## 2.2. Actividad social y económica

A continuación, se describe brevemente cada una de las actividades sociales que se llevan a cabo en el municipio y su influencia en la economía de Higuieruelas.

En el **Anexo 2** puede encontrarse una relación de las empresas activas actualmente en Higuieruelas, en el **Anexo 3** los comercios activos en el municipio y en el **Anexo 4** los restaurantes activos del municipio. Esto da lugar a una mejor comprensión de la actividad social y económica que tiene lugar en Higuieruelas junto con una ampliación de la información que a continuación se detalla sobre cada actividad.

### 2.2.1. Agricultura

Las primeras familias que se asentaron en el municipio, pese a su lejanía de otros asentamientos, encontraron grandes posibilidades agrarias debido a la tierra fértil y a la disponibilidad de agua, naciendo así el origen del actual municipio de Higuieruelas.

El siglo XVII fue un periodo de expansión en la Comunidad Valenciana y en Higuieruelas se llevó a cabo una transformación del monte con la ampliación de las tierras de cultivo y la consolidación de los sistemas de regadío. Esta expansión también tuvo lugar en la ganadería con un incremento de esta.

A lo largo del siglo XIX las tierras cultivadas se aproximaron a su máxima extensión lo que ocasionó la reducción de la superficie dedicada a pastos. De este modo, la agricultura pasó a ser la principal actividad agraria mientras que la ganadería perdió importancia.

En el siglo XX se construyeron varias casetas públicas y albergues con la finalidad de refugiar a los agricultores y ganaderos debido a la lejanía de los campos con respecto a sus casas. Además se llevó a cabo la apertura de pistas forestales y caminos agrícolas que mejoraban el acceso a los campos y que en la actualidad permiten circular por buena parte del término.

El sector agrario era la principal actividad económica de Higuieruelas, reflejo de ello es la economía tradicional que dependía de las actividades agrarias y forestales donde una familia dependía de una actividad principal y que habitualmente era agraria en su propia explotación. Ante la insuficiencia para poder sobrevivir con la agricultura por las inseguras cosechas, se desarrollaron otras tareas manteniendo la agrícola a tiempo parcial con el objetivo de obtener rentas complementarias.

Las principales actividades agrícolas que se han llevado a cabo en el municipio de Higuieruelas son:

- **Cereal:** se cultivaba básicamente para el autoconsumo y comercialización de excedentes y tuvo una gran relevancia en los orígenes de Higuieruelas.
- **Viña:** el viñedo era un cultivo relevante en la sociedad tradicional de Higuieruelas como consecuencia de la importancia del vino y de la uva para el consumo. A partir de 1950 comenzó el retroceso de la viña.
- **Almendro:** apareció en el municipio como sustituto del viñedo y en la actualidad es uno de las principales actividades agrícolas junto con el olivo.
- **Olivo:** cultivo presente en Higuieruelas cuya recolección se transporta a la cooperativa. La Cooperativa Agrícola de Santa Bárbara se fundó en 1945 siendo una de las primeras de la comarca con el objetivo de impulsar la colaboración y cooperación entre los socios para la mejor transformación y comercializar de la producción. En la actualidad, debido a los problemas que daba la antigua cooperativa, se ha construido una nueva cooperativa situada en el polígono con el fin de modernizar las viejas instalaciones y maquinarias.
- **Legumbres:** se cultivaban en las fincas que se encontraban en barbecho<sup>7</sup> para el consumo de la familia y forrajes con destino al ganado propio. Hoy en día el cultivo de legumbres ha descendido notablemente siendo sólo presente su cultivo en pequeñas cantidades en las huertas cercanas al municipio.
- **Hortalizas y árboles frutales:** se plantaban sobre todo en terrenos de regadío cercanos a la residencia porque era necesario una dedicación especial (agua y abono). En la actualidad están presentes estos cultivos en las huertas del municipio aunque en pequeñas cantidades.

Por tanto, hoy en día las actividades agrícolas que se desarrollan en el municipio se dedican al cultivo de almendros y olivos principalmente aunque también se siembran productos de autoconsumo en las huertas cercanas al municipio en menor cantidad. No obstante, el sector agrario no está muy desarrollado actualmente ya que las actividades agrarias se compaginan con el trabajo diario y los productos resultantes suponen un ingreso complementario a las familias.

---

<sup>7</sup> Tierra de cultivo que permanece sin sembrar durante uno o más años para que se regenere.

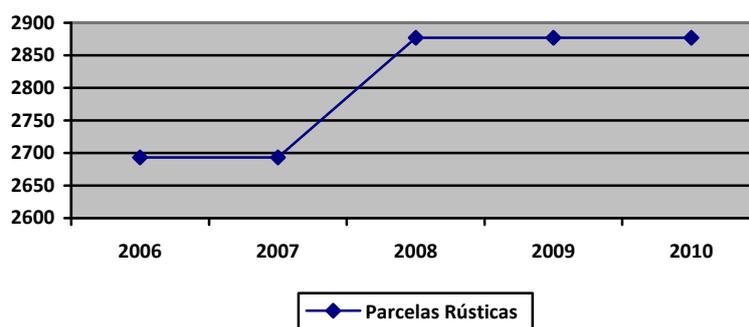


Gráfico 7: Número de parcelas rústicas.

Fuente: elaboración propia a través de datos del IVE.

En el Gráfico 7 se muestra la evolución del número de parcelas rústicas desde el año 2006 al 2010 en las que se llevan a cabo las actividades agrícolas mencionadas anteriormente. Remarcar de este gráfico que pese a la disminución de la dedicación a las actividades agrícolas sigue estando presente un elevado número de parcelas rústicas.

### 2.2.2. Ganadería.

En general, la ganadería constituía una actividad secundaria respecto a la agricultura y al aumento de las actividades mineras e industriales. Fundamentalmente, en la ganadería predominaba la posesión de animales para las tareas agrícolas y la cría de animales de corral para cubrir la demanda de alimentos. Por otro lado, resulta importante remarcar el papel que representaban las colmenas de abejas con el fin de obtener miel como alimento sustitutivo del azúcar rico en calorías y vitaminas.

En este momento el sector de la ganadería está abandonado ya que en el municipio no hay nadie dedicado a esta actividad. Sin embargo, sí que hay familias que poseen animales de corral y colmenas como ingresos adicionales al sustento familiar.

### 2.2.3. Caza

La caza consistía en un aprovechamiento del medio no tanto en términos económicos sino como de obtención de ingresos suplementarios para la alimentación. Tradicionalmente, se cazaban abundantes aves y pequeños pájaros con escopeta o con el lazo corredizo<sup>8</sup> y se ayudaban de perros para atrapar a la presa.

En la década de los 1940 comenzó la caza de jabalís y sigue en la actualidad junto con la caza de conejos y de aves como perdices.

### 2.2.4. Explotación del monte.

El principal aprovechamiento del monte fue la obtención de madera llevando a cabo diversas talas de pinares cada cierto número de años, después de esta intensa actividad se llevaron a cabo repoblaciones con la plantación de árboles a gran escala.

<sup>8</sup> Se trata de trampas dispuestas en el suelo entre la vegetación destinadas a cazar.

Otra utilización del monte fue y es, aunque en la actualidad en menor cantidad, la recolección de frutos y plantas como el esparto, el mimbre, las cañas, el baladre, los hongos, las plantas aromáticas, las medicinales y los frutos comestibles (espárragos, moras, collejas, etc.) entre otros. Además destaca la recogida de caracoles ya que es especialmente valorada por sus características culinarias.

### **2.2.5. Las caleras, los yesares y la tejería.**

Dada las características del terreno, era tradicional la extracción y posterior transformación de la arena y de la piedra para su utilización como materiales de construcción durante la sociedad tradicional.

Antiguamente, en Higuieruelas se dispuso de una tejería, de varias caleras y de un yesar, pero a partir de 1960 dejaron de utilizarse como consecuencia de la sustitución de estos productos por otros más modernos. En nuestros días solo quedan visibles los restos del antiguo aljezar y de los hornos de cocción.

### **2.2.6. Minería.**

La actividad minera de Higuieruelas se centraba en la extracción de caolín como producto básico lo que conllevó la instalación de diversos lavaderos<sup>9</sup> vinculados a una mina contigua.

Las primeras minas eran galerías subterráneas con peligro que se produjera un derrumbamiento. Por ello, con el aumento de la demanda del caolín, del sílice y de arcilla se aumento la extracción de estos materiales y la sustitución de las viejas galerías subterráneas por la minería a cielo abierto gracias a la utilización de maquinaria más moderna. Este aumento de la demanda de mineral supuso la expansión del sector y la consiguiente modernización del sistema productivo.

En 1965, Higuieruelas se convirtió en el municipio con más yacimientos en activo de caolín de toda España y en 1990 la arcilla pasó a ser la materia prima más importante respecto al caolín y al sílice.

Esta actividad de extracción de arcilla a gran escala debido al aumento de la demanda ha dado lugar a un gran impacto ambiental lo que ha supuesto grandes inversiones para la repoblación del terreno.

Pero tras estas épocas de bonanza, el sector minero se ha visto afectado por la crisis y ha vivido una gran disminución de la demanda lo que ha supuesto una reducción del número de puestos de trabajo y de su relevancia local. Pese a esta pérdida de importancia, todavía quedan empresas en el municipio dedicadas a la extracción de arcilla, caolín y sílice originando puestos de trabajo.

---

<sup>9</sup> Instalación sencilla para la eliminación de las impurezas del caolín, como la arcilla o la arena, mediante agua. Se disponía de unas balsas donde se depositaba el material y se movía con ayuda de una pieza metálica para eliminar las impurezas.

### 2.2.7. Actividades fabriles.

La actividad fabril del municipio se remonta a la apertura de un taller de carpintería en 1932 por un vecino del municipio, se trataba de un taller mecánico local dedicado a la fabricación de aperos de labranza y algunos muebles. Poco después, en 1945 se abrió un nuevo taller de carpintería. Más tarde se abrió un nuevo taller de montaje y reparación de camiones a partir de materiales adquiridos en desguaces. Por una parte se montaba camiones y los utilizaba como empresa de transportes y por otra vendía los vehículos pero esta empresa tuvo poca vida. Pero todos estos talleres acabaron cerrando.

Fue en los años 50, 60 y 70 cuando se produjo la consolidación de la industria local del mueble centrándose en la elaboración del mueble rústico a base de madera de pino. Muestra de ello fue la creación en 1972 de la COIM (Cooperativa Industrial de la Madera), antecedente de la actual empresa ARPISAL (Artesanía del Pino Sociedad Limitada) y más tarde la aparición de la empresa Higuermueble. Actualmente en el municipio estas dos empresas dedicadas al mueble siguen realizando dicha actividad.

Destacar también la empresa Power Electronics, que fabrica y monta componentes vinculados a las instalaciones fotovoltaicas que se ha emplazado recientemente en el municipio y con expectativas de ampliar sus infraestructuras.

### 2.2.8. La construcción.

Higuieruelas, tras la independencia de Domeño, prosiguió su expansión por lo que surge la necesidad de la construcción de viviendas. Esta expansión del municipio impulsó el desarrollo urbano con la construcción de casas, comercios e infraestructuras para hacer frente a las exigencias del desarrollo del municipio. Por ello, el sector de la construcción ha sido relevante para hacer frente al proceso de consolidación y avance de Higuieruelas.

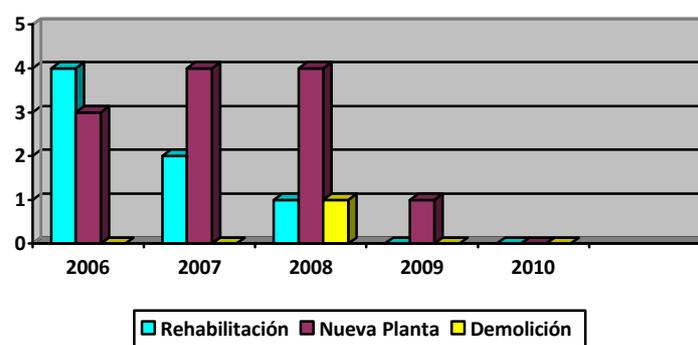


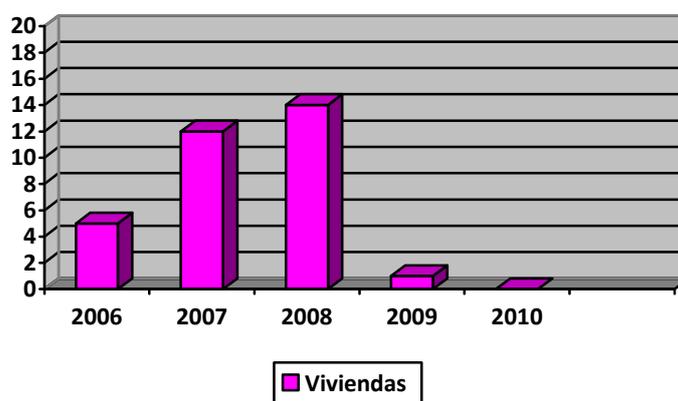
Gráfico 8: Licencias concedidas por el tipo de obra.

Fuente: elaboración propia a través de datos del IVE.

El Gráfico 8 muestra el número de licencias según el tipo de obra desde el año 2006 al 2010. Tal y como puede observarse en este gráfico sólo se han concedido licencias de demolición en el 2008, y en el 2009 sólo se concedieron licencias de nueva obra. Pero es importante remarcar sobretodo que es superior el número de licencias concedidas de nueva planta (12) frente a las de rehabilitación (7). Además este gráfico refleja el cambio radical que se ha producido en el sector de la construcción en el municipio influenciado por la crisis económica que está sufriendo el país ya que en el 2009 sólo se concedió una licencia y en el 2010 ninguna.

Como se plasma en el Gráfico 8 el sector de la construcción se ha visto bastante afectado por la crisis económica que se está sufriendo como muestran los datos extraídos del Instituto Valenciano de Estadística con un 16,67% de parados en el sector de la construcción en Higuieruelas. Pero pese a ello, sigue habiendo diversas familias dedicadas a este sector como sustento principal.

Centrando la información en las viviendas y en los edificios a construir en Higuieruelas, el Gráfico 9 y el Gráfico 10 muestran la evolución de las obras de edificación de nueva planta en viviendas y en edificios respectivamente. Además estos gráficos ilustran que se ha producido una disminución significativa desde el año 2008 en las obras de edificación de nueva planta a construir en viviendas y edificios. Pero sobretodo remarcar de ambos gráficos que en el 2010 no se ha realizado ninguna obra de edificación de nueva planta ni en vivienda ni en edificio.



**Gráfico 9: Obras de edificación de nueva planta a construir Viviendas.**

Fuente: Elaboración propia a través de datos extraídos de IVE.

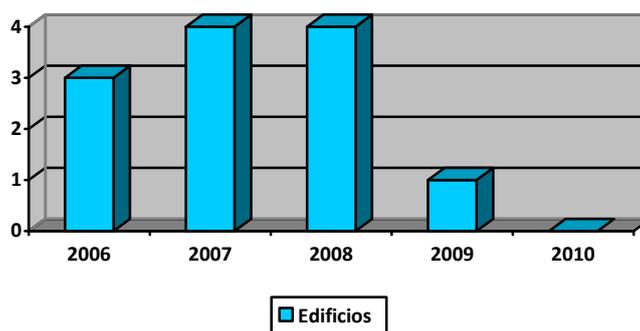


Gráfico 10: Obras de edificación de nueva planta a construir Edificios.

Fuente: Elaboración propia a través de datos extraídos de IVE.

### 2.2.9. Actividad turística.

A pesar de que el turismo no es la actividad principal de Higuieruelas, en periodos vacacionales aumenta la cifra de turistas y por lo tanto se ve influenciada la actividad económica. Actualmente, se está promocionando el municipio y acondicionando los recursos que dispone con la intención de atraer y cautivar más visitantes e intentar que se establezcan en el municipio. Consecuencia de ello son las mejoras en la zona de acampada, en fuentes, en el polideportivo y en la piscina, entre otras. Además, se está potenciando su oferta turística, de ahí la excavación de los hornos romanos, la rehabilitación del corral de Rodríguez, la creación del sendero del Pino de la Viga Horcajo y la senda del Pino Rebollón y antiguos yesares que permite ser visitados y observar en qué estado se conservan dichos elementos.

La oferta turística que ofrece el municipio y que contribuye en la actividad económica de éste son: la Fuente del Olmo, la Fuente Santa Bárbara y la Fuente del Hoz, los diversos árboles de carácter monumental como el Pino de la Viga del Horcajo, el Pino del Tío Mariano, el Pino del Rebollón y el Pino de las Tres Garras además de los Hornos Romanos y los Hornos del antiguo Yesar y de los diversos senderos que se han creado.

Además como actos promocionales subrayar la creación de folletos informativos del municipio, de videos promocionales sobre este y del DVD de Higuieruelas "Descubre sus rincones" que consiste en una recopilación de fotografías de las fuentes, de la parroquia, de la zona de acampada, de cuevas, de los parajes, del colegio, de los alrededores y en definitiva de todo el municipio lo que permite visualizar lo que nos podemos encontrar en Higuieruelas.

Los lugares de hospedaje con los que cuenta Higuieruela son los siguientes:

- ✚ **La casa Rosario:** casa rural situada en casco urbano y con vistas a la montaña completamente abastecida de los componentes precisos para la vida cotidiana.
- ✚ **Casa rural de Higuieruelas:** casa rural de pueblo adaptada a personas con problemas de movilidad y plenamente equipada.
- ✚ **Apartamentos Melanio:** apartamentos individuales totalmente equipados y dotados de los elementos para vivir.
- ✚ **Apartamentos Fina:** viviendas equipadas de baño, comedor, cocina, varias habitaciones y una pequeña terraza.

### 2.2.10. Actividades Sociales.

Además de la actividad económica, también es importante remarcar las actividades sociales que se llevan a cabo en el municipio. Estas actividades son llevadas a cabo por una serie de asociaciones que se detallan a continuación:

- ✚ **AMPA:** es la asociación de padres sin ánimo de lucro dedicada a asistir a los padres, madres y tutores que concierne a la educación de sus hijos. Se encarga de conseguir libros de texto, material escolar, de informar de las distintas asambleas que se realizan en el curso y de crear actividades extraescolares como talleres, carnavales, etc.
- ✚ **Asociación de amas de casa:** realiza actividades como charlas, cursos y viajes durante todo el año. Además celebran comidas de hermandad y realizan actividades como preparación de productos típicos.
- ✚ **Asociación de jubilados y pensionistas:** entre sus actividades destacan charlas, coloquios y campeonatos. Además realizan viajes y celebran la fiesta del “Jubilado”.
- ✚ **Junta Local Contra el Cáncer:** la misión de esta junta es la de recaudar los donativos de las diferentes empresas y colaboradores del municipio.
- ✚ **La comisión de fiestas de Navidad y Reyes:** asociación sin ánimo de lucro que se dedica a la preparación de la cabalgata de la Noche de Reyes, de talleres para niños en Navidad, de la iluminación de las calles, de la visita del visir de sus Majestades Los Reyes Magos, etc.
- ✚ **La Derrapada:** peña motorista de Higuieruelas. Es una entidad deportiva sin ánimo de lucro encargada de promocionar y encauzar a la juventud y aficionados en el entorno de las motos organizando diversas competiciones.
- ✚ **Las tres Peñas de Dios:** la asociación de cazadores se dedica a las negociaciones con los municipios de alrededor para poder practicar la caza en estos términos. Se practica la caza de perdices, conejos, liebres y jabalís.
- ✚ **Peña Ciclista:** las actividades que llegan a cabo son salidas los fines de semana a lo largo del año en busca de nuevos senderos y caminos que permitan ir superando cada año el recorrido de la marcha que ellos mismos organizan en el municipio y la de las desarrolladas en los municipios de los alrededores.
- ✚ **Unión Musical de Higuieruelas:** las acciones que se llevan a cabo son las clases de solfeo e instrumento con el fin de formar a los alumnos para que posteriormente formen parte de la banda juvenil y titular. Se desarrollan diversas actividades como viajes, conciertos, audiciones, intercambios de bandas, pasacalles y celebraciones de fiestas como “Santa Cecilia” o el “Día de la Juvenil” entre otras.

## 3. ESTADO DE LAS TELECOMUNICACIONES EN HIGUERUELAS.

En los tiempos en los que nos encontramos es imprescindible estar al día de las nuevas tecnologías y de sus aplicaciones. Por ello a continuación vamos a analizar en qué estado se encuentran las telecomunicaciones en el municipio objeto de estudio. En relación a las tecnologías, el Ayuntamiento de Higuieruelas se ha visto beneficiado de diversos programas de ayudas para instalar y promocionar el uso de internet entre los habitantes del municipio, además se han llevado a cabo diversos cursos de formación de Internet que a continuación se explican.

### 3.1. Plan de Acceso a Internet (PAI)

El Plan de Acceso a Internet (PAI)<sup>10</sup> de la Diputación de Valencia tiene como objetivo mejorar las infraestructuras de acceso a la sociedad de la información eliminando la brecha digital<sup>11</sup> y facilitando la provisión y el acceso a los ciudadanos y Ayuntamientos a todos los servicios de la sociedad de la información.

Cualquier Ayuntamiento de la provincia de Valencia puede participar en el Plan de Acceso a Internet de la Diputación de Valencia previa solicitud a la Diputación. En la página de ésta aparecen los diferentes modelos de adhesión, cancelación, seguro del telecentro e incluso la convocatoria pública para la participación de los entes locales de la provincia de Valencia en el plan que incluye las bases de la convocatoria y las normas de uso y funcionamiento del telecentro.<sup>12</sup>

El PAI consiste en el suministro, instalación y puesta en marcha de diferentes infraestructuras y servicios. Para ello se han desarrollado de 3 modalidades:

- **Modalidad 1:** consiste en la creación de un centro público de acceso a Internet de banda ancha para uso libre y gratuito de los ciudadanos (TELECENTRO).

Este despliegue se ejecuta a través del acuerdo de adhesión de la Diputación de Valencia a los programas de “Internet Rural, Puntos de acceso público a Internet” y “Puntos de acceso público a Internet II, telecentros.es” donde participan la Entidad Pública Empresarial Red.es, el Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación (MAPA) y la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP).

Esta modalidad implica por parte de todas las entidades anteriores, la instalación, mantenimiento durante 3 años y financiación en un 100% del equipamiento tecnológico del telecentro y de la línea de acceso a Internet de banda ancha. El Ayuntamiento por su parte, colabora facilitando el local y mobiliario para la ubicación del telecentro.

<sup>10</sup> Fuente: Diputación de Valencia ([www.dival.es](http://www.dival.es))

<sup>11</sup> Se entiende por brecha digital la diferencia socioeconómica entre aquellas comunidades que tienen accesibilidad a Internet y aquellas que no, aunque tales desigualdades también pueden referirse a todas las nuevas tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), como el computador personal, la telefonía móvil, la banda ancha y otros dispositivos (fuente: wikipedia).

<sup>12</sup> Fuente: Diputación de Valencia ([www.dival.es](http://www.dival.es))

- **Modalidad 2:** consiste en la implantación de redes inalámbricas para cubrir las necesidades de interconexión a nivel de datos de las distintas dependencias municipales. Estas necesidades se pueden producir a dos niveles: tanto a nivel interno para la ampliación de una red local existente o para crear una nueva o para la conexión interna de ordenadores de modo que puedan compartir documentos, archivos; como para la interconexión externa de distintos edificios comunicando sus redes locales de modo que puedan comportarse como una única red.
- **Modalidad 3:** propone la planificación e instalación de una red inalámbrica que permita distribuir una señal de partida para el acceso a Internet de banda ancha y proporcione cobertura a la totalidad del municipio, de modo que los ciudadanos, desde sus propias casas, puedan tener acceso a Internet de banda ancha.

En el caso del municipio de Higuieruelas se llevó a cabo este proyecto en las modalidades 1 y 2. Esto significa que el municipio posee un TELECENTRO con unos ordenadores junto con sus correspondientes accesorios que forman parte de los diferentes proyectos, y posee redes inalámbricas para la interconexión de datos en las dependencias municipales.

En relación a la modalidad 3 se estuvo estudiando pero finalmente no se llevó a cabo debido a problemas que tuvo esta modalidad tras las quejas de las compañías suministradoras de internet a la Diputación de Valencia siendo ésta la responsable del proyecto.

### **3.1.1. Telecentro de Higuieruelas.**

Un telecentro es un local de acceso público donde se pone a disposición de todos los ciudadanos el acceso gratuito a Internet. Para ello se instala un acceso a Internet de banda ancha, una red local inalámbrica y varios ordenadores de uso público. Los ciudadanos pueden acceder libremente a este espacio para navegar por Internet o hacer uso de los ordenadores y periféricos, e incluso navegar como invitados desde sus propios ordenadores portátiles.

El telecentro de Higuieruelas está situado en la avenida Domeño y tiene el horario de 17:00 a 18:30 de lunes a viernes, lo que supone un horario muy reducido y por lo tanto una gran limitación de su uso por los habitantes. En verano este horario se amplía abriéndose tanto por las mañanas como por las tardes.

Como muestra el Gráfico 11, el número de visitas del telecentro aumenta considerablemente en los periodos vacacionales, concretamente los meses de julio, agosto y septiembre pero sobre todo en el mes de agosto, alcanzando cifras de hasta 578 visitas del telecentro en el año 2009. La causa de este aumento de visitas es la ampliación de las horas de apertura del telecentro, que permite la compaginación de horarios, y el aumento de la población en estas fechas.

Destacar que el número de usuarios en el 2010 ha aumentado respecto al año 2009 en los meses de febrero, marzo, abril, mayo, junio y diciembre con unas diferencias de 24, 18, 49, 70, 28 y 37 visitas respectivamente. Este dato resulta muy interesante para el Ayuntamiento ya que significa que aquellos habitantes que residen durante todo el año han incrementado el uso de dicho servicio.

Pero frente a este dato, hay que añadir que en el 2011 el número de visitas al Telecentro ha disminuido en la mayoría de meses respecto a los años anteriores a excepción de los meses de junio y septiembre que ha aumentado frente a las estadísticas del 2009 y 2010. Concretamente se han alcanzado 225 visitas en el mes de julio y 183 en el mes de septiembre.

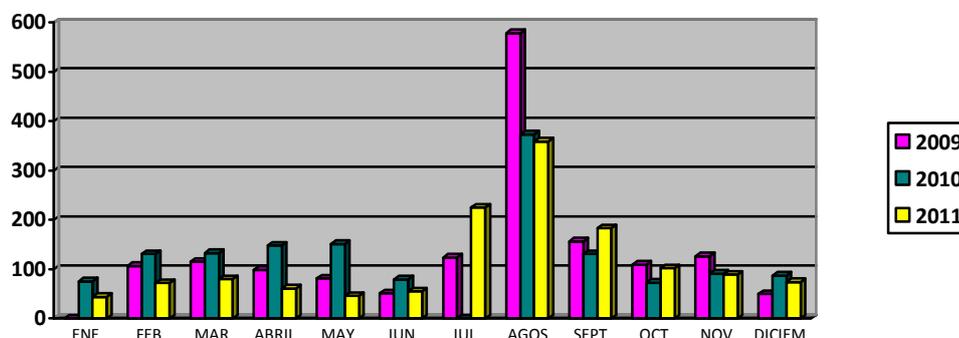


Gráfico 11: Número de visitas del telecentro según mes y año.

Fuente: Elaboración propia a través del registro de usuarios del telecentro.<sup>13</sup>

Destaca también, tal y como se observa en el Gráfico 11, que en el mes de agosto el número de visitantes aumenta considerablemente respecto al resto de meses tanto en el año 2009 como en el 2010 y 2011; si bien es cierto que el incremento en 2009 fue mucho mayor.

Analizando los datos totales de usuarios que visitan el Telecentro en un año, en 2009 fue mayor, con un total de 1.596 visitas, frente a las 1.472 que se produjeron en 2010 y las 1390 en el 2011. Según esta información, a pesar de que los primeros meses del año se produjo un aumento de visitantes en 2010 respecto a 2009, al hacer el cómputo total anual, la bajada producida en los meses desde agosto a noviembre es mayor obteniéndose así un balance negativo, agravado por el hecho de que en julio 2010 el centro estuvo cerrado. En cambio, en el 2011 se ha producido una disminución de las visitas en todos los meses a excepción de las meses de julio y septiembre que ha aumentado el número de visitas en 101 y 27 respectivamente (tomando como referencia el año 2009).

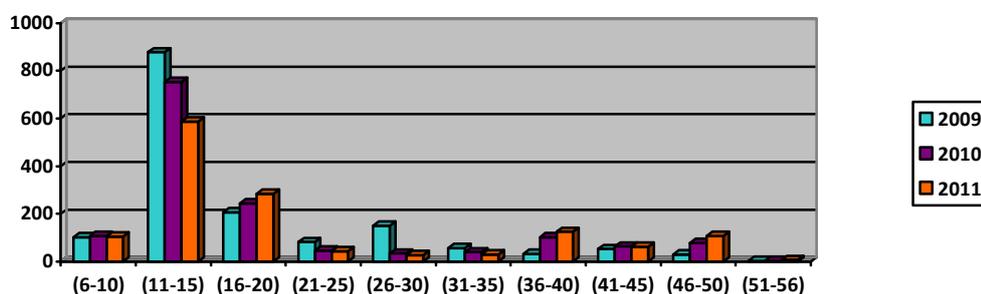


Gráfico 12: Número de usuarios según edad y año.

Fuente: Elaboración propia a través del registro de usuarios del telecentro.

<sup>13</sup> No se obtienen datos de enero de 2009 porque se empiezan a recoger los datos a partir de febrero y tampoco se tiene dato de julio de 2010 porque permaneció cerrado el telecentro por reformas.

El Gráfico 12 presenta el número de personas que visitan el telecentro distinguiendo por edad en los años 2009, 2010 y 2011. A grandes rasgos destaca que el mayor número de visitas se concentra en los grupos de edad entre los 6 y 10 años, entre los 11 y 15 y entre los 16 y 20 años. Pero subrayar sobre todo, el grupo comprendido entre los 11 y 15 años que ha alcanzando cifras de hasta 878 visitas en 2009, aunque contrariamente destaca la disminución en 2010 y sobre todo en el 2011 de los adolescentes comprendidos en estas edades con una pérdida de 290 visitas (dato sobre el año 2009). Esta disminución se debe al aumento de los hogares en los que se ha instalado Internet.

Además, tal y como se observa en el gráfico se produce un aumento de las visitas en las edades comprendidas entre los 16 y 20 años y entre los 36 y 50 años. Este aumento de las visitas entre los 36 y 50 años es consecuencia de la realización de cursos de formación, al interés por las nuevas tecnologías, por adaptarse a los nuevos tiempos y a no poseer ordenador con acceso a internet en sus hogares. Pero no todo son aumentos, también se han producido importantes disminuciones en las edades comprendidas entre los 11 y 15 años como ya hemos nombrado anteriormente y entre los 26 y 35 años. De la disminución de las visitas en este grupo de edad destacar que se han perdido un total de 150 visitas respecto al año 2009, cifra a destacar por ser bastante elevado.

Por lo tanto, de ambos gráficos hay que remarcar que le mayor número de visitas sucede en los meses de verano (julio, agosto y septiembre) en los cuales se amplía el horario del Telecentro y aumenta la población en el municipio por los veraneantes. Y que en el grupo de edad donde se concentra el mayor número de visitas es el comprendido entre los 11 y 15 años.

Pero sobre todo destacar por su relevancia que se ha producido una importante disminución en el número de visitas en el Telecentro desde el año 2009 ya que se han perdido 206 visitas. Es una cifra importante que se debe de analizar por su relevancia ya que al tratarse de un servicio público que beneficia a la ciudadanía éste está dejando de utilizarse. Pero frente a esta disminución hay que destacar que el número de visitas a partir de los 36 años ha aumentado considerablemente e incluso en el 2011 ha habido visitas en edades como los 56, 60, 66, 69 y 72 años, edades elevadas y que resultan sorprendentes.

Esta reducción de las visitas al Telecentro se debe al aumento de la instalación de Internet en los hogares por la comodidad que esto supone. En cambio el aumento del número de visitas a partir de los 36 años es debido al interés por las nuevas tecnologías y al avance de éstas ya que permite realizar diferentes actividades evitando desplazamientos.

### 3.2. Programa red.es

El programa red.es<sup>14</sup> nació en marzo de 2003 promovido por el Ministerio de Agricultura, la Federación Española de Municipios y Provincias y red.es que se suscribieron en un acuerdo de colaboración para poner en marcha el programa de internet rural.

<sup>14</sup> Fuente: <http://www.telecentros.es/sobre-telecentros/programa.html>

El objetivo de este programa es acercar a los ciudadanos del medio rural, zonas aisladas, de más bajo desarrollo o con demografías muy específicas al mundo de las nuevas tecnologías para que no se vean discriminados frente a las zonas con mejor acceso a la red. Para llevar a cabo este objetivo, se procedió a la instalación de Centros de Acceso a Internet de carácter público y gratuito en los entes locales rurales.

Otro de los objetivos del programa era disminuir la brecha digital (la discriminación de los ciudadanos según la calidad de su acceso a internet) ya que poblaciones ubicadas fuera del área de cobertura de las redes de ADSL carecían de una buena calidad de acceso a internet. Por ello, si se consigue alcanzar la banda ancha, el mundo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) queda al alcance de todos los ciudadanos de manera igualitaria.

Dicho programa incluye los servicios de conectividad, instalación de equipamiento, soporte y mantenimiento por tres años mientras que los agentes adscritos al programa cofinancian las actuaciones del programa y se comprometen a enriquecer la vida de los telecentros a través de actividades de dinamización y formación. De esta manera, los telecentros instalados en el marco del programa Internet Rural permiten, por un lado, acercar los beneficios de la Sociedad de la Información a las poblaciones rurales y por otro, contribuyen en buena medida a fomentar el desarrollo territorial de estas áreas.

La buena acogida del programa Internet Rural, del que se beneficiaron más de 1.500 municipios, propició la firma de un nuevo acuerdo entre la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP) y red.es dirigido a reforzar y ampliar las actuaciones realizadas. Surgió así un nuevo programa de actuación, Telecentros, cuyas actuaciones se desarrollaron a lo largo del periodo 2005-2007.<sup>15</sup>

El programa red.es tuvo una gran influencia en Higuieruelas ya que dotó al telecentro de seis ordenadores con sus correspondientes accesorios, de una impresora y de un escáner. Además, este programa se encargaba del mantenimiento de dichos dispositivos. Hoy en día, en el telecentro siguen estando en funcionamiento 4 de éstos ordenadores, la impresora y el escáner del programa red.es.

### **3.3. Programa DISEMINA.**

El programa DISEMINA Banda Ancha se engloba dentro del Programa de Acciones Innovadoras de la Comunidad Valenciana (PAICV) cuyo objetivo es acelerar el acceso y uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) por los ciudadanos de las zonas rurales, municipios pequeños y barrios de grandes ciudades a través de la conectividad en Banda Ancha. Este programa tiene especial interés en dotar de conectividad de Banda Ancha a aquellas zonas en las que existía menor disponibilidad de estas tecnologías.

Como muestra la Ilustración 4, esta conexión de banda ancha se "comparte" entre varios PAPIS<sup>16</sup> de la Generalidad mediante una conexión inalámbrica (Wi-Fi) con una capacidad de hasta 11 Mbps. En el caso de que existiera disponibilidad de ADSL, se emplearon conexiones ADSL de 2 Mbps de capacidad.

<sup>15</sup> Fuente: <http://www.raitotana.org/contenido.php?id=12>

<sup>16</sup> Los PAPIS pretenden propiciar el acercamiento de la Sociedad de la Información y del Conocimiento a los ciudadanos.

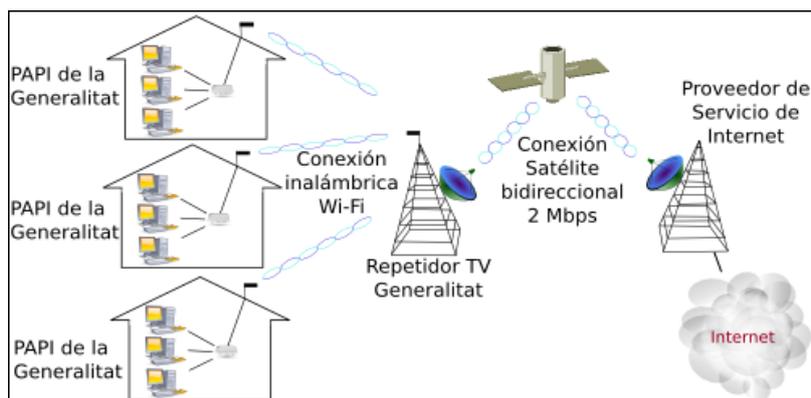


Ilustración 4: Funcionamiento del Proyecto DISEMINA Banda Ancha.

Fuente: Generalitat Valenciana<sup>17</sup>

La finalidad del proyecto es el desarrollo de las zonas rurales, municipios pequeños y barrios de grandes ciudades con la creación de núcleos de acceso a Internet y a herramientas multimedia en edificios públicos. En estos lugares se llevarán a cabo actividades de formación sobre las nuevas tecnologías dirigidas a los sectores de población con más dificultades de acceso.

Los centros DISEMINA ofrecen el acceso a Internet y correo electrónico, con una cuenta de correo para todos los ciudadanos de las zonas DISEMINA que lo deseen.

El telecentro del municipio se vio beneficiado del programa DISEMINA con la incorporación de tres ordenadores y de una impresora, pero debido a diversos problemas en su funcionamiento la impresora fue retirada del telecentro.

### 3.4. Cursos de Formación.

Para que los habitantes del municipio conozcan y hagan uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación al igual que de Internet y por tanto del Telecentro es necesaria una formación sobre su uso. Por ello la Generalitat Valenciana ha creado unos cursos de formación "internauta"<sup>18</sup> con los que se pretende facilitar el uso de Internet entre los ciudadanos de la Comunidad Valenciana.

Se trata de cursos gratuitos de formación sobre el manejo de Internet y que se podrán realizar con la ayuda de un profesor en el aula cercana al propio domicilio.

El curso de Internauta consta de dos cursos:

- 1) UBI: que es el curso básico de Internauta que pretende que el usuario se familiarice con los elementos necesarios para ir tomando confianza y practicando cuestiones tan útiles como enviar un correo, comunicarse por internet, hacer compras, buscar información, hacer gestiones con la administración y sobre todo encontrar su utilidad para resolver cuestiones de la vida diaria.

<sup>17</sup> Fuente: [http://papis.gva.es/index.php?option=com\\_content&task=view&id=18&Itemid=41](http://papis.gva.es/index.php?option=com_content&task=view&id=18&Itemid=41)

<sup>18</sup> Fuente: <http://www.internauta.gva.es/castellano/>

- 2) UMI: que es el curso de nivel medio de Internet y está diseñado para quienes tienen un conocimiento inicial del uso de internet y quieren seguir profundizando y obtener más partido a internet.

La Tabla 2 muestra el número de cursos que se ha llevado a cabo en Higuieruelas.

	2006	2008
<b>Matriculados</b>	70	23
<b>Certificados</b>	67	17
<b>Cursos</b>	18	7

**Tabla 2: Cursos de Internauta realizados en Higuieruelas en 2006 y 2008.**

Fuente: Elaboración propia a través de datos obtenidos de la Generalidad Valenciana.<sup>19</sup>

Por lo tanto, en los 2006 y 2008 se realizaron un total de 25 cursos, en los cuales se registraron un total de 93 matrículas y se expidieron 84 certificados. Esto significa que un 16,6% de la población de Higuieruelas está formada teniendo unas ideas generales sobre el uso del ordenador y de Internet gracias al curso de Internauta. Esta cifra se podría aumentar si se realizaran más cursos lo que conllevaría el aumento del uso de Internet entre los vecinos del municipio al adquirir mayor formación.

### 3.5. Conclusión de la aplicación de los programas.

Todos estos programas y proyectos ayudan a los Ayuntamientos económicamente a mejorar sus equipamientos tecnológicos, a la instalación de redes inalámbricas, a mejoras en las conexiones internas y externas e incluso hasta la dotación de banda ancha.

En el caso de los ciudadanos, estos planes ayudan a familiarizarse con las nuevas tecnologías a través de la realización de cursos de formación sobre el manejo de internet o con subvenciones que permiten el aumento del horario de apertura del telecentro. Con este aumento del horario se produce también un aumento de las posibilidades de compaginar horarios y por tanto de dar a los ciudadanos la oportunidad para que ellos mismos investiguen y hagan uso de las nuevas tecnologías y sobre todo se fomente el uso de la e-administración.

Pero todos estos proyectos y programas tienen el inconveniente de que tienen fecha de expiración por lo que no dan la continuidad necesaria ni a los Ayuntamientos ni a los ciudadanos para establecer una progresividad en la formación, en el uso de las nuevas tecnologías y en la administración electrónica.

<sup>19</sup> Fuente: [http://comunidades.gva.es:8100/adt/estadisticas\\_internauta](http://comunidades.gva.es:8100/adt/estadisticas_internauta)

Por ello en la actualidad los ordenadores y los accesorios correspondientes que hay en el telecentro son propiedad del Ayuntamiento y el servicio de navegación en internet está contratado con una empresa privada. En cuanto al personal que trabaja en el telecentro, está contratado por el propio Ayuntamiento, lo que significa que el telecentro depende exclusivamente del Ayuntamiento, decisión que se adoptó para tratar de garantizar la continuidad del servicio.

Por la tanto, en la actualidad en el Telecentro hay en funcionamiento 4 ordenadores, una impresora y un escáner del programa red.es, los tres ordenadores del programa DISEMINA y los tres ordenadores que ha comprado el Ayuntamiento recientemente.

## 4. ORGANIZACIÓN DEL AYUNTAMIENTO DE HIGUERUELAS.

### 4.1. La organización municipal

La estructura orgánica del Ayuntamiento de Higuieruelas puede verse en la Figura 1. Tal y como se observa en ella, en el nivel superior se encuentra el alcalde, y de él dependen 5 áreas: la Oficina Técnica, la Secretaría de Intervención, la Agente de Empleo y Desarrollo Local (AEDL), los Servicios Municipales y los Servicios Delegados de la Mancomunidad.

El personal del Ayuntamiento de Higuieruelas está compuesto por los siguientes miembros actualmente (a fecha enero de 2012), incluido dentro de las cinco áreas anteriormente citadas:

- el secretario: Fermín Parrilla Galdón,
- el administrativo: Enrique Gil Gil,
- la agente de empleo y desarrollo de local: Silvia Domingo González,
- la arquitecta municipal: Ana Agramunt Ros,
- la limpiadora de los edificios municipales: M<sup>a</sup> Amparo Carretero Cortés,
- el operario de servicios múltiples-alguacil: José Vidal Mezquita Gil,
- el ingeniero forestal: Sergio Rodríguez Pérez,
- el ingeniero técnico industrial David Moreno Martínez,
- la trabajadora social de la Mancomunidad de La Serranía: Ester Sánchez Belenguer,
- los informáticos de la Mancomunidad: María Isabel Sánchez y Jorge Martínez Cubel.

Todo el personal está bajo la supervisión del alcalde y realiza sus actividades de acuerdo a su profesión y dentro de las áreas en las que se divide el Ayuntamiento y que se explican a continuación:

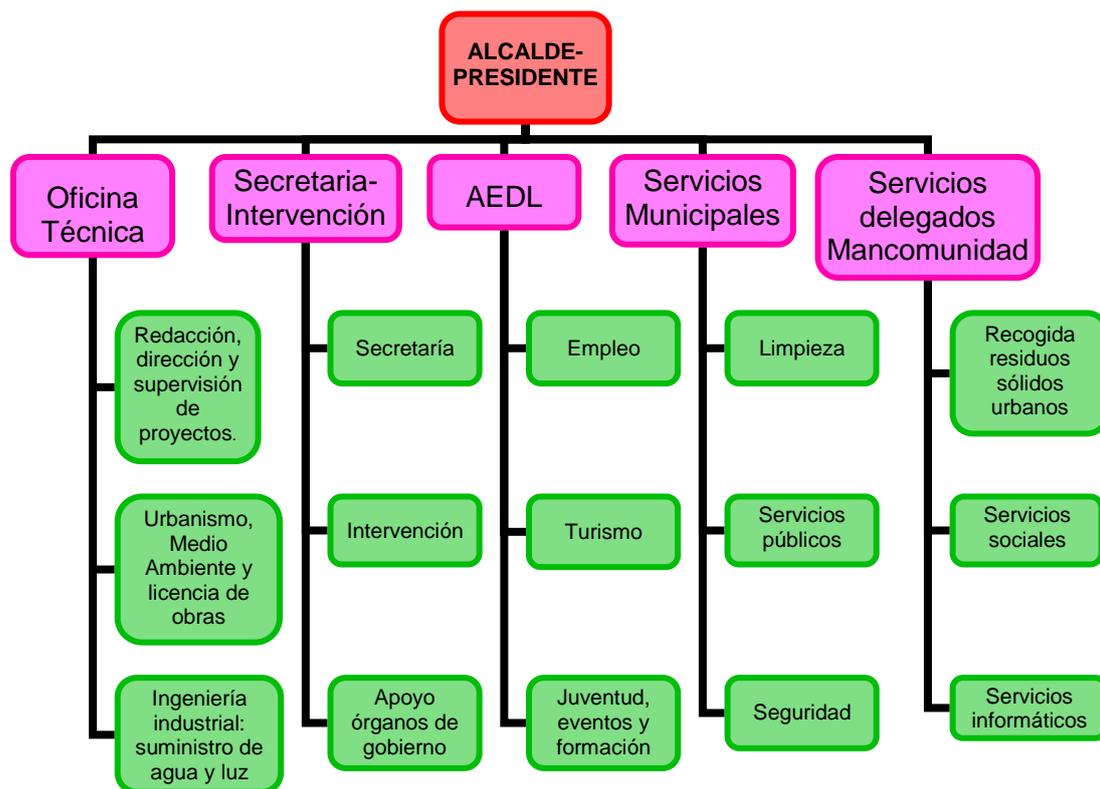


Figura 1: Organigrama funcional del Ayuntamiento de Higuieruelas año 2011.

Fuente: Elaboración propia.

La **Oficina Técnica** está compuesta por la arquitecta, el ingeniero forestal y el ingeniero técnico industrial. Sus principales funciones son realizar las tareas de composición, dirección e inspección de proyectos sobre urbanismo, medio ambiente, licencias de obras y suministro de agua y luz, cada uno de acuerdo a su profesión.

El área de **Secretaría** está compuesta por el propio secretario y el administrativo, quienes realizan las labores de registros, atención al ciudadano, ayudas, instancias, catastro, tributos y subvenciones, entre otras.

En el caso de la **Agente de Empleo y Desarrollo Local (AEDL)**, las tareas que realiza en el municipio son el impulso del empleo, la contratación de personal, temas relacionados con subvenciones, el desarrollo del turismo, del comercio, de la cultura, de la formación, de la realización de eventos y de la juventud utilizando los medios disponibles para informar al mayor público posible sobre estos temas.

El área de **Servicios Municipales**, como su propio nombre indica, se encarga de la prestación de los servicios municipales, la limpieza, los servicios públicos y la seguridad que más adelante se desarrollarán.

Por lo que respecta a la quinta área se trata de los servicios que presta la **Mancomunidad** al Ayuntamiento de Higuieruelas. Estos servicios son: la recogida de residuos sólidos urbanos, los servicios sociales y los informáticos.

El equipo de gobierno del Ayuntamiento está formado por: el Alcalde-Presidente, Juan José Solaz Cortés; y los concejales M<sup>a</sup> Encarnación Orero Cortés, Melanio Esteban Martínez, Vicente Javier Martínez Martínez, José Samuel Soler Solaz, Rafael Díaz Solaz y Layla Paz Martínez Díez.

El equipo de gobierno desarrolla sus actividades de acuerdo a las delegaciones asumidas: Juan José Solaz Cortés se ocupa de la Alcaldía-Presidentencia, el Primer Teniente de Alcalde junto con el primer concejal del PSOE se dedican a las áreas de educación, asociaciones, servicios socio-sanitarios, mayores, mujer, turismo y cultura; el Segundo Teniente de Alcalde ayudado del tercer concejal del PSOE atienden los departamento de personal, hacienda, promoción, urbanismo, medioambiente, infraestructuras y empleo; y el Tercer Teniente de alcalde acompañado del segundo concejal del PSOE se encargan de los apartados de fiestas, juventud, agricultura, industria, agricultura, obras y servicios y deporte (véase Ilustración 6).

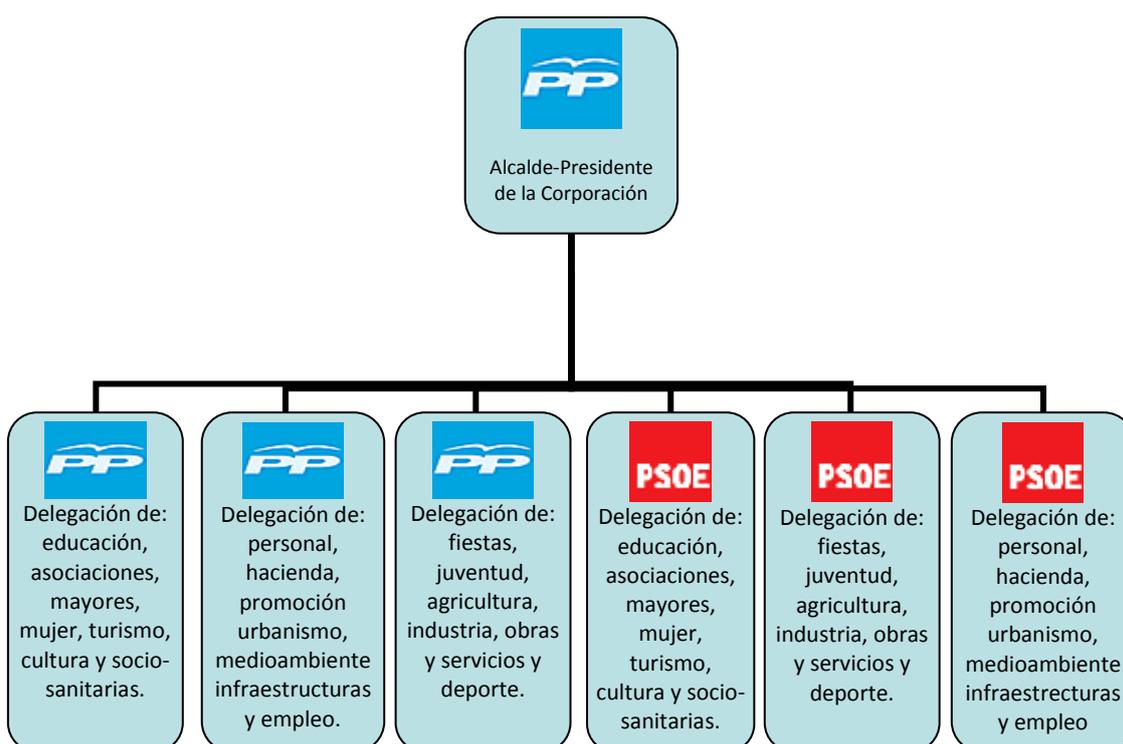


Figura 2: Equipo de Gobierno del Ayuntamiento de Higuieruelas (2011).

Fuente: Elaboración propia.

El Ayuntamiento como órgano de gobierno participa en diferentes órganos colegiados como la Mancomunidad de la Serranía y la Asociación para el desarrollo rural Valencia Interior para verse beneficiado de las diversas ayudas, programa y planes a los que pueden acceder al formar parte de éstos órganos. También colabora con el Colegio Rural Agrupado con el objetivo de mantener en las mejores condiciones posibles la educación del municipio.

- La Mancomunidad se fundó en 1999 como la **Mancomunidad “La Serranía”** con el objetivo de mejorar los servicios a los ciudadanos y el aprovechamiento al máximo de los recursos que se poseen. Con motivo del aumento de la demanda de servicios por parte de los ciudadanos surge la necesidad de la cooperación entre diversos municipios. Así, surge la Mancomunidad con el objetivo de hacer frente a las problemáticas comunes con el fin de optimizar los recursos disponibles ya que un pequeño municipio de forma individual tiene poca capacidad para gestionar eficazmente el territorio.

Se eligió como primer presidente a Juan Pedro Burgos Moreno por la mayoría absoluta de sus miembros y en la actualidad el presidente es Vicente Requeni López.

La Mancomunidad se fundó por tiempo indefinido y está formada por 13 municipios que son: Alcublas, Alpuente, Andilla, Bugarra, Calles, Chulilla, Gestalgar, Losa del Obispo, Higuieruelas, La Yesa, Pedralba, Sot de Chera y Villar del Arzobispo. La sede está fijada en el municipio de Villar del Arzobispo.

Sus más de 12.000 habitantes y su gran extensión hacen que sea esta entidad una de las más grandes en tamaño de la Comunidad Valenciana.

Los objetivos de la Mancomunidad se encuentran recogidos en sus estatutos y podemos destacar la prestación inminente de la recogida de residuos sólidos urbanos y del mantenimiento del alumbrado público. A medida que se vaya consolidando la Mancomunidad se irán llevando a cabo la prestación de más servicios como: los sociales, de salud pública, culturales, educativos, deportivos, de guardería rural, de conservación y mantenimiento de caminos, de desarrollo turístico-rural, de medio ambiente, etc.

En la actualidad la Mancomunidad presta los servicios de la agencia de empleo y desarrollo, de servicios sociales, de servicios informáticos y de recogida de residuos sólidos urbanos que más tarde desarrollaremos. Pero en el caso del municipio de Higuieruelas, como hemos mencionado anteriormente, sólo presta los servicios de recogida de residuos sólidos urbanos, los servicios sociales y los informáticos.

- La **Asociación para el Desarrollo Rural Valencia Interior** forma parte de la Red Valenciana de Desarrollo Rural (Fevader) que es una Federación de Asociaciones integrada por 8 grupos de acción local adscritos al Programa RURALTER Leader. Este programa tiene como objetivo potenciar, promocionar y fomentar el desarrollo económico y social de los municipios rurales de la Comunidad Valenciana. También despliega un programa de actuaciones bajo el nombre RURALTER Paisaje que se orienta a zonas de ruralidad intermedia.

En la actualidad, Fevader<sup>20</sup> integra a un total de 337 municipios rurales de la Comunidad Valenciana, entre ellos Higuieruelas, lo que representa un 73% de la superficie de esta. A través de los grupos de acción local que conforman la Red Valenciana de Desarrollo Rural se ha trabajado en los últimos años por mejorar la diversificación económica de las zonas de interior, canalizando las ayudas de las distintas administraciones y proyectando, de este modo, la iniciativa local.

<sup>20</sup> Fuente: <http://www.fevader.org/web/la-red-valenciana-de-desarrollo-rural>

RURALTER<sup>21</sup> es la estrategia regional promovida desde la Conselleria de Agricultura, Pesca y Alimentación para los territorios rurales valencianos a ejecutar en el periodo 2008-2013. Su actividad se centra en apoyar aquellas iniciativas públicas y privadas, nacidas en el medio rural valenciano y que contribuyan a la revitalización de la sociedad y la economía del mismo, partiendo del esencial principio de la sostenibilidad rural. Esto es: hacer el medio rural más atractivo para vivir, trabajar e invertir, primando los intereses de sus habitantes y mediante la valorización de aquello que constituye la esencia de su propia identidad, su paisaje y sus tradiciones.

Este programa, RURALTER Leader<sup>22</sup>, para hacer frente a sus objetivos y cumplir con su estrategia, se compone de cuatro medidas que son:

- Ayuda a la creación y desarrollo de microempresas.
- Fomento de las actividades turísticas.
- Presentación de servicios básicos para la economía y la población rural.
- Renovación y desarrollo de pueblos y conservación y mejora del patrimonio rural.

Dentro de los 8 grupos de acción local adscritos al Programa RURALTER Leader, el Ayuntamiento de Higuieruelas forma parte de la zona 4 que es la Asociación para el Desarrollo Rural de Valencia Interior<sup>23</sup>. Esta Asociación está integrada por los municipios de las comarcas naturales de Rincón de Ademúz, los Serranos, Camp del Turia y Camp del Morvedre del interior de la provincia de Valencia.

Gracias al programa RURALTER, Higuieruelas va a recibir ayudas para impulsar, promocionar e incentivar el desarrollo económico y social del municipio, para crear un entorno más atractivo para vivir, trabajar o invertir, manteniendo la esencia del paisaje, las tradiciones y su patrimonio histórico.

- En relación al **Colegio Rural Agrupado**, éste es el resultado de la unión entre el colegio del municipio de Alcublas y el de Higuieruelas dando como nombre Colegio CRA El Pinar. Al igual que se ha reducido el número de habitantes en Higuieruelas, el número de alumnos también se ha reducido notablemente, por ello ha surgido la necesidad de unirse a otro colegio para poder hacer frente el mantenimiento del mismo.

---

<sup>21</sup> Fuente: <http://www.agricultura.gva.es/web/web/guest/desarrollo-rural/presentacion>

<sup>22</sup> Fuente: <http://www.agricultura.gva.es/web/web/guest/desarrollo-rural/ruralter-leader>

<sup>23</sup> Fuente: <http://www.fevader.org/web/zonas/zona-4-asociacion-para-el-desarrollo-rural-valencia-interior>

Antiguamente en el colegio los alumnos podían realizar sus estudios hasta finalizar la E.S.O, posteriormente, por la falta de estudiantes, se pasó a realizar en el Instituto de Villar del Arzobispo los cursos de 3º y 4º de la E.S.O. pero en el curso 2002-2003 como consecuencia de la falta de alumnos se pasó a realizar toda la E.S.O. en Villar. Actualmente el número de alumnos es de unos 20, una cifra muy pequeña para poder mantener en marcha el colegio. Debido a este escaso número de niños se ha intentado disminuir el número de profesores pero gracias a la movilización de la población, quien hizo una recogida de firmas, se ha conseguido que se mantenga el número de maestros.

No debe olvidarse el derecho a la educación que se recoge en el artículo 27 de la Constitución y sobretodo el apartado 4 que dice textualmente “la enseñanza básica es obligatoria y gratuita” y el apartado 5 que dice “los poderes públicos garantizan el derecho de todos a la educación, mediante una programación general de la enseñanza, con participación efectiva de todos los sectores afectados y la creación de centros docentes”. Por ello, es necesario concentrar los recursos que se poseen para intentar mantener el colegio y no tener que desplazarse a otro municipio para que los alumnos reciban la enseñanza obligatoria.

Esta situación, común también en otros pequeños municipios españoles, ha impulsado la búsqueda de soluciones, como la agrupación con otros municipios, como es el caso, para reducir costes o atraer a familias para que se instalen en el municipio. En el caso concreto de Higuieruelas, el Ayuntamiento decidió aportar sus recursos para evitar la desaparición del colegio municipal, evitando la disminución de alumnos o profesores y ayudando económicamente en el mantenimiento del edificio.

Obviamente, dada la situación actual, es muy complicado que el colegio pueda ofertar todos los niveles de enseñanza, es por ello que se ha centrado en intentar mantener la educación primaria sin tener que desplazarse. Por otro lado, una vez los alumnos se desplazan a Villar del Arzobispo para continuar con los estudios obligatorios, el transporte y el comedor son gratuitos.

El Ayuntamiento, además de ayudar económicamente al colegio y al mantenimiento de este, participa formando parte del Consejo escolar para estar presente en todas sus reuniones y mantenerse al corriente de todos aquellos asuntos que afectan al colegio Rural Agrupado “el Pinar”.

## 4.2. Servicios municipales

Higuieruelas como municipio tiene que actuar de acuerdo a la Constitución y a las leyes y sobre todo en base a la Ley 7/1985, de 2 de Abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local (LRBRL), a la Ley 39/1988, de 28 de Diciembre, Reguladora de las Haciendas Locales (LRHL), al Real Decreto Legislativo 781/1986, de 18 de Abril, por el que se aprueba el Texto Refundido de las Disposiciones Legales Vigentes en materia de Régimen Local y al Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de organización, funcionamiento y régimen jurídico de las Entidades locales.

En relación a los servicios municipales, destaca el artículo 26 de la LRBRL y especialmente el apartado 1.a que hace referencia a que los *municipios por sí o asociados deberán prestar*, como es el caso de Higuieruelas, *los servicios de alumbrado público, cementerio, recogida de residuos, limpieza viaria, abastecimiento domiciliario de agua potable, alcantarillado, acceso a los núcleos de población, pavimentación de las vías públicas y control de alimentos y bebidas*.

También según este artículo los municipios podrán solicitar a la Comunidad Autónoma ayuda para poder prestar los servicios mínimos cuando por sus características peculiares, resulte de imposible o muy difícil el cumplimiento de la prestación de dichos servicios por el propio Ayuntamiento. Además, los Ayuntamientos también pueden recibir la asistencia de las Diputaciones para la adecuada prestación de los servicios públicos mínimos y la realización de las funciones públicas de las corporaciones. Por lo tanto, las Comunidades Autónomas y las Diputaciones podrán colaborar en la garantía del desempeño de las funciones públicas de los municipios.

A continuación se va a desarrollar el resto de servicios municipales con los que cuenta Higuieruelas.

La prestación de los **servicios sociales** se ocupa de las áreas de la mujer, de la familia, de las personas mayores, de las personas con discapacidad y de la drogodependencia y un servicio especializado de atención a la familia e infancia (SAEFI).

Los programas que lleva a cabo este servicio son:

- ✓ La información, asesoramiento y tramitación de ayudas y prestaciones de servicios sociales.
- ✓ La cooperación social que tiene por objetivo la participación de los ciudadanos y ciudadanas en las actividades de la comunidad fomentando el asociacionismo y el voluntariado.
- ✓ La intervención para la prevención e inserción social que tiene por objeto el desarrollo de la intervención social con personas o grupos de alto riesgo mediante la celebración del Encuentro Anual de Mujeres de la Serranía, la realización de talleres.
- ✓ La Convivencia mediante el servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) que tiene por objeto prestar en el propio domicilio una serie de atenciones de carácter doméstico, social, educativo y psicológico para evitar el internamiento de personas mayores y/o discapacitadas y a través de clubs de convivencia que supone una subvención anual para las asociaciones de jubilados.
- ✓ La Emergencia Social que permite la tramitación de prestaciones económicas individualizadas.

En relación a los **servicios informáticos** cabe destacar que estos llevan a cabo tareas de mantenimiento y reparación de los aparatos informáticos que dispone el Ayuntamiento y por lo que respecta a la recogida de **residuos sólidos urbanos**, decir que este servicio consiste en la recogida de la basura periódicamente y a la limpieza, mantenimiento y reciclaje de contenedores.

En cuanto a los **servicios de limpieza** el Ayuntamiento tiene contratado a una persona para la limpieza de los edificios municipales y en lo que se refiere a limpieza viaria, gracias a subvenciones y programas como Salario joven<sup>24</sup>, EZOINT<sup>25</sup> y EMCORP<sup>26</sup> se contrata a personal que forman brigadas para la realización de tareas como la limpieza de calles, limpieza de jardines, mantenimiento de parques y la prevención de incendios mediante la limpieza de barrancos.

El área de **empleo y desarrollo local** presta los servicios en temas de empleo, atención al público, de realización de actividades culturales y de formación y tareas de turismo como la promoción del municipio.

Por lo que respecta a la **sanidad**, el municipio posee un consultorio cuyo horario es de 10:00 a 14:00 con consulta de medicina general y de enfermería y una vez al mes de pediatría. En caso de urgencias hay que desplazarse al Centro de Salud de Villar.

Añadir también como servicio público la **seguridad** y aunque el municipio no posee policía propia es el aguacil del municipio en cumplimiento de sus funciones el encargado de mantener la seguridad y el orden. Higuieruelas está bajo la dependencia y vigilancia de la Guardia Civil de Villar del Arzobispo, municipio situado a escasos nueve kilómetros, por lo que ésta realiza rutinarias visitas al municipio.

Además de los servicios anteriormente mencionados, la población cuenta con los siguientes servicios públicos:

- el propio Ayuntamiento al servicio de todos los ciudadanos.
- un centro social.
- una biblioteca.
- un telecentro al que se puede acudir dentro del horario a utilizar los ordenadores con acceso gratuito a internet.
- la casa de la cultura en la que se suele realizar reuniones o cursos.
- la unión musical de Higuieruelas.
- la oficina de correos cuyo horario de atención al público de 13h a 13.30h.
- unas instalaciones deportivas.
- una piscina.
- un lavadero municipal de uso público.
- una depuradora que está gestionada por Egevasa S.A.
- y un ecoparque móvil.

---

<sup>24</sup> Programa de subvenciones a las entidades locales para la contratación de jóvenes desempleados que colaboren en la ejecución de obras y servicios de interés general y social.

<sup>25</sup> Programa de empleo mediante la concesión de ayudas y subvenciones a las entidades locales en que trata de favorecer la creación de puestos de trabajo entre personas desempleadas para la realización de obras y servicios de interés general y social. Se trata de un programa de empleo del Servef cofinanciado por el Fondo Social Europeo.

<sup>26</sup> Programas de subvenciones en colaboración con las entidades locales para la contratación de trabajadores desempleados en la realización de obras y servicios de interés general y social.

### 4.3. Situación económica del Ayuntamiento

Para hacer referencia a la situación económica del Ayuntamiento partimos de la definición de presupuesto. El presupuesto es el cómputo anticipado del coste de una obra o de los gastos y rentas de una corporación. Es la cantidad de dinero para hacer frente a los gastos generales de la vida cotidiana, de un viaje, etc.<sup>27</sup>

Elaborar un presupuesto permite establecer prioridades y evaluar la consecución de sus objetivos. Para alcanzar estos fines, puede ser necesario incurrir en déficit o, por el contrario, puede ser posible ahorrar, en cuyo caso el presupuesto presentará un superávit.

De acuerdo con el artículo 112.1 de la Ley de Regulación de Bases del Régimen Local, *“las entidades locales aprueban anualmente un Presupuesto único que constituye la expresión cifrada, conjunta y sistemática de las obligaciones que, como máximo, pueden reconocer, y de los derechos con vencimiento o que se prevean realizar durante el correspondiente ejercicio económico. El Presupuesto coincide con el año natural y está integrado por el de la propia entidad y los de todos los organismos y empresas locales con personalidad jurídica propia dependientes de aquella”*.

La Tabla 3 y Tabla 4 muestran la composición del presupuesto del Ayuntamiento de Higuieruelas para el ejercicio 2011. Según ellas, el total del presupuesto de gastos e ingresos es de 855.662,51€.

CAPÍTULOS	Importe en EUROS
Capítulo 1: Gastos de Personal	192.445,08
Capítulo 2: Gastos Bienes Corrientes y Servicios.	233.167,12
Capítulo 3: Gastos financieros.	3.000
Capítulo 4: Transferencias corrientes.	18.700
<b>TOTAL GASTOS CORRIENTES</b>	<b>447.312,2</b>
Capítulo 7: Transferencias de capital.	0
Capítulo 8: Activos financieros.	0
Capítulo 9: Pasivos financieros.	0
<b>TOTAL GASTOS DE CAPITAL</b>	<b>408.350,31</b>
<b>TOTAL GASTOS</b>	<b>855.662,51</b>

Tabla 3: Presupuesto de Gastos Ayuntamiento de Higuieruelas 2011.

Fuente: elaboración propia a través de datos obtenidos del BOP.

<sup>27</sup> Fuente: <http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?LEMA=cultura>

<b>CAPÍTULOS</b>	<b>Importe en EUROS</b>
Capítulo 1: Impuestos directos.	75.809,75
Capítulo 2: Impuestos indirectos.	6.000
Capítulo 3: Tasas y otros ingresos.	100.450
Capítulo 4: Transferencias corrientes.	159.109,46
Capítulo 5: Ingresos patrimoniales.	136.185,63
<b>TOTAL DE INGRESOS CORRIENTES</b>	<b>477.554,84</b>
Capítulo 6: Enajenación de capitales.	0
Capítulo 7: Transferencias de capital.	378.107,67
Capítulo 8: Activos financieros.	0
Capítulo 9: Pasivos financiero.	0
<b>TOTAL DE INGRESOS DE CAPITAL</b>	<b>378.107,67</b>
<b>TOTAL DE INGRESOS</b>	<b>855.662,51</b>

Tabla 4: Presupuesto de Ingresos Ayuntamiento de Higuieruelas 2011.

Fuente: Elaboración propia a través de datos del BOP

## 5. OFICINA VIRTUAL

### 5.1. La administración electrónica

Aunque el presente TFC se centra en la Oficina Virtual, se considera necesario explicar brevemente en qué consiste la Administración electrónica. Para ello, a continuación se presenta su definición, sus principales características, sus objetivos, sus ventajas e inconvenientes y su regulación.

#### 5.1.1. Definición.

La Administración electrónica, también conocida como eGovernment o eAdministración puede definirse de diversas maneras. Se muestran a continuación algunas de sus definiciones:

- diversas formas de relación entre los ciudadanos y las Administraciones Públicas, y entre estas últimas, realizadas mediante tecnologías de la información y de las telecomunicaciones<sup>28</sup>;
- 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 fin de mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios públicos, reforzar los procesos democráticos y apoyar a las políticas públicas<sup>29</sup>;
- mecanismo que transforma las oficinas tradicionales, convirtiendo los procesos en papel en procesos electrónicos, con el fin de crear una oficina sin papeles. Ésta es una herramienta que se utiliza para mejorar la productividad y simplificación de los diferentes procesos del día a día que se dan en las diferentes organizaciones<sup>30</sup>.

#### 5.1.2. Objetivos.

Los principales objetivos<sup>31</sup> que persigue la administración electrónica son:

- mejorar los servicios de administración electrónica para satisfacer las diferentes necesidades de los usuarios;
- prestar los servicios de forma más eficaz y rápida;
- aumentar la disponibilidad de información del sector público para su reutilización;
- mayor transparencia de los procesos administrativos;
- conseguir una mayor participación de los interesados en los procesos;

<sup>28</sup> Fuente: <https://seguro.dip-alicante.es/faq.aspx>

<sup>29</sup> Fuente: GALVÁN RUIZ, J. y GARCIA LÓPEZ, P. (2007), La Administración Electrónica en España: Ed. Ariel, S.A. Barcelona

<sup>30</sup> Fuente: GALVÁN RUIZ, J. y GARCIA LÓPEZ, P. (2007), La Administración Electrónica en España: Ed. Ariel, S.A. Barcelona

<sup>31</sup> Fuente: [http://www.k-government.com/2009/02/26/administracin\\_electrnica\\_especificuemos/](http://www.k-government.com/2009/02/26/administracin_electrnica_especificuemos/)

- mejorar la imagen tradicional de la administración;
- facilitar la comunicación de los ciudadanos con la administración;
- incrementar la productividad;
- simplificar la estructura organizativa;
- impulsar la modernización en la administración;
- la administración al alcance de todos;
- más y mejores servicios;
- servicios accesibles 24 horas;
- hacer extensivas las ventajas de la administración electrónica a toda la Unión Europea.

### **5.1.3. Agentes.**

Los agentes<sup>32</sup> de la administración electrónica son todas aquellas personas o instituciones que en algún momento pueden hacer uso de sus sistemas. Se podría clasificar en dos grupos, personas físicas y personas jurídicas. Dentro de las personas físicas podríamos englobar a los funcionarios, a los ciudadanos y a otras agencias, departamentos y administraciones; y dentro de las personas jurídicas podemos incluir a las empresas y a las entidades sin ánimo de lucro.

Se trataría de representar los diferentes roles que se podrían dar en cuanto a posibles "clientes" de los servicios de la Administración electrónica.

### **5.1.4. Ventajas.**

Las principales ventajas<sup>33</sup> de la administración electrónica son:

- el tratamiento informático de grandes cantidades de información y gestión más eficaz de la misma,
- reducción del tiempo del tratamiento de datos de los expedientes, registros y archivos,
- el acceso y la transmisión a través de medios telemáticos seguros de la información referente a una persona o empresa, que sea necesaria para llevar a cabo el proceso de un expediente,
- disminución de errores. Todos aquellos procesos que de una forma u otra estén automatizados, facilitarán la labor de control de errores y la finalización correcta de las gestiones, ya que serán los procesos informáticos los responsables de su solución y ejecución,

---

<sup>32</sup> Fuente: GALVÁN RUIZ, J. y GARCIA LÓPEZ, P. (2007), La Administración Electrónica en España: Ed. Ariel, S.A. Barcelona

<sup>33</sup> Fuente: <http://es.calameo.com/read/000344285b17242ea4f39> y <http://e-administracion.cea.es/ventajas>

- ahorro de papel porque todas las operaciones podrán ser sustituidas por operaciones electrónicas,
- mejor rendimiento ya que todas las operaciones en las que el funcionario empleará su tiempo serán solamente en las que se requiera obligatoriamente su participación,
- reducción del tiempo porque no hay que realizar desplazamientos y espera innecesarias,
- mayor disponibilidad ya que se encuentra las 24 horas del día los 365 días del año,
- sistema de información global que permite prestar servicios más eficientes y personalizados y simplificar las operaciones,
- mayor interacción con la ciudadanía ya que puede participar activamente en el desarrollo y mejora de los servicios,
- posibilidad de conocer en cada momento el estado de los procesos administrativos,
- reducción de costes productivos debido al ahorro de recursos materiales y el empleo de tiempo en tareas automatizadas,
- mayor flexibilidad ya que permite elegir entre los diferentes canales que se ofertan para la resolución de trámites administrativos,
- concesión de ventajas para las personas de movilidad reducida, ya que podrán realizar gestiones a distancia, y
- el logro de un sector público más abierto y transparente así como gobiernos más comprensibles y responsables para los ciudadanos.

### **5.1.5. Inconvenientes.**

Por el contrario, los inconvenientes<sup>34</sup> de la administración electrónica son:

- la necesidad de adoptar la organización interna de la administración a las nuevas funciones que conlleva la e-administración,
- inversiones en infraestructuras,
- falta de experiencia y de conocimientos necesarios para el desarrollo de este tipo de aplicaciones tanto en los usuarios como en los administradores,
- hay que incrementar el número de servicios ofrecidos,
- garantizar la mejora de los servicios públicos para que sean accesibles a toda España,
- necesidad de difusión de los servicios públicos electrónicos,
- ofrecer las mismas garantías que en la administración tradicional,
- desconfianza en la seguridad de la transmisión de datos personales,

---

<sup>34</sup> Fuente: <http://es.calameo.com/read/000344285b17242ea4f39>

- eliminación de las desigualdades de acceso a las TIC (fractura digital), y
- la eliminación de la imagen de despersonalización en la prestación de los servicios.

### 5.1.6. Planes Estratégicos de la Administración electrónica.

A lo largo de la historia y debido a la evolución de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) se han creado diversos programas, planes y acciones tanto a nivel europeo, nacional como autonómico para adaptarse a los nuevos tiempos y verse beneficiado de las grandes ventajas que suponen las TIC. Por ello, a continuación se detallan los principales planes estratégicos de administración electrónica relacionados por tanto con las TIC en los distintos niveles de administración.

En el ámbito **europeo** podemos destacar: la iniciativa eEurope, eEurope 2002, eEurope 2005, Estrategia i2010 y Estrategia Europa 2020

A nivel **Español** existen los siguientes programas: Plan Ingenio 2010 y Plan Moderniza.

Mientras que a nivel **autonómico** pueden encontrarse los consiguientes programas:

- De la Generalidad Valenciana: PEMAV, MODERNIZA y AVANTIC
- De la Diputación de Valencia: SIBOP, Teleasistencia y Dival.es

Pero para facilitar la lectura de este Trabajo sólo se han citado los planes estratégicos que existen; no obstante en el **Anexo 5** de este TFC aparecen desarrollados cada uno de estos planes.

## 5.2. Las oficinas virtuales

### 5.2.1. Definición.

La Oficina Virtual es un espacio virtual en el que pueden desarrollarse actividades similares a las de una oficina. Es un lugar donde se desarrollan tareas profesionales con el fin de prestar un servicio.<sup>35</sup>

La Oficina Virtual es la ventanilla de atención al usuario en Internet a través de la que ciudadanos y empresas pueden realizar consultas y gestiones que venían realizando, de forma presencial, en cualquiera de sus oficinas. Dentro de la Oficina Virtual encontrarán servicios orientados al ciudadano que permiten la consulta de los datos de carácter personal, información sobre trámites y procedimientos, registro telemático, entre otros servicios que agilizarán y facilitarán en gran medida su relación con la Administración y sustituirán o complementarán los canales tradicionales de comunicación.<sup>36</sup>

<sup>35</sup> Fuente: <http://es.scribd.com/doc/39926313/Oficina-Virtual>

<sup>36</sup> Fuente: <http://www.juntadeandalucia.es/agriculturaypesca/portal/oficina-virtual/debe-conocer/que-es.html>

A la Oficina Virtual se puede acceder de dos formas: anónima y autenticada. De forma anónima permite que cualquier persona acceda a los servicios clasificados como públicos, es decir que no requieren autenticación del usuario y por lo tanto la información que se ofrece es pública. Por otra parte, de forma autenticada permite acceder, mediante la correspondiente autorización, a los servicios que precisen una garantía de la confidencialidad de la información que se ofrece. Estos servicios requieren la identificación de la persona que lo solicita y que ésta posea la autorización correspondiente.

### **5.2.2. Objetivos.**

Los objetivos<sup>37</sup> de las Oficinas Virtuales pueden resumirse en los siguientes:

- Atención personalizada sin necesidad de desplazamientos del ciudadano, ahorrando tiempos de espera en la atención, y haciendo el servicio más accesible.
- Descargar la atención presencial de las Oficinas, optimizando personas y recursos para posibilitar una atención más rápida y eficaz.
- Desarrollar los canales telemáticos de forma coordinada y complementaria con la atención presencial, con el fin de lograr la integración de todos los canales.
- Homogeneizar los procesos de atención en todos los canales en los que se presta servicio al ciudadano.
- Mejorar los servicios ofrecidos al ciudadano y la imagen del servicio en base a la implantación de sistemas de seguimiento y análisis de gestión y calidad.
- Ofrecer un servicio de información y asesoramiento cercano y personalizado a los ciudadanos.

### **5.2.3. Ventajas.**

En cuanto a las ventajas de la Oficina Virtual, las principales<sup>38</sup> son:

- Reducción de los costos de instalación de una oficina física.
- No existen fronteras, cualquier persona puede tener acceso a ella.
- Aumento en la disponibilidad de los servicios. Se puede interactuar con las organizaciones las 24 horas del día (por teléfono con servicios de atención telefónica o por Internet a través de oficinas virtuales).
- Facilidad de acceso. Ya no es necesario acudir a la oficina presencial de la organización para realizar las gestiones, se puede hacer desde cualquier parte del mundo a través del teléfono o Internet. Las oficinas están disponibles para los usuarios en cualquier lugar.

---

<sup>37</sup> Fuente: <http://www.caib.es/govern/archivo.do?id=354742>

<sup>38</sup> Fuente: <http://www.juntadeandalucia.es/agriculturaypesca/portal/oficina-virtual/debe-conocer/que-es.html>

- Ahorro de tiempo. Para realizar una gestión se puede realizar desde casa o cualquier lugar que deseemos, sin la necesidad de tener que desplazarse a la oficina presencial, esperar una cola para ser atendido, la atención (explicación de lo que se desea realizar y realización de dicha actividad), y el regreso a casa.
- A través del acceso con acreditación, puede consultarse abundante información particular.
- Se devuelve automáticamente un recibo acreditativo de la fecha y hora de la tramitación.
- Se puede realizar un seguimiento del estado de la tramitación, aportar documentos, descargar documentos, realizar pagos y presentar solicitudes.
- Reducción en los tiempos de respuesta.

#### **5.2.4. Inconvenientes.**

Los inconvenientes<sup>39</sup> de la oficina virtual son:

- La dependencia de personal especializado.
- Las exigencias de renovación de equipos informáticos.
- La lentitud para la realización de los trámites por desconocimiento de las herramientas tecnológicas.
- Sensación de aislamiento al no tener un contacto asiduo con el personal.
- Temor a la pérdida del trabajo.

#### **5.2.5. Construcción de la Oficina Virtual.**

Con motivo de los avances llevados a cabo en las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), la Administración Pública se ha puesto en marcha en adoptar estas herramientas con el fin de introducir diversas mejoras en los servicios que presta la Administración. Para llevar a cabo estas mejoras se produce la implantación de la administración electrónica que como consecuencia logra mejorar la eficiencia interna de la administración, las relaciones interadministrativas y las relaciones de la Administración con los ciudadanos, con las empresas y con las organizaciones. Esto supone la necesidad de utilizar un conjunto de recursos organizativos, humanos y tecnológicos para introducir estas herramientas en los procedimientos y procesos administrativos que permitan mejorarlos.

---

<sup>39</sup>Fuente:[http://books.google.es/books?id=cggoUfnkqJMC&pg=PA430&lpg=PA430&dq=definicion+de+oficina+virtual&source=bl&ots=nq84Lt4hhz&sig=o-NnfcafHJ8SEirkwsQA9-6vyx8&hl=es&ei=eGa4TYaSMtKr8AOZm-hL&sa=X&oi=book\\_result&ct=result&resnum=10&ved=0CFkQ6AEwCTiWQAQ#v=onepage&q&f=false](http://books.google.es/books?id=cggoUfnkqJMC&pg=PA430&lpg=PA430&dq=definicion+de+oficina+virtual&source=bl&ots=nq84Lt4hhz&sig=o-NnfcafHJ8SEirkwsQA9-6vyx8&hl=es&ei=eGa4TYaSMtKr8AOZm-hL&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=10&ved=0CFkQ6AEwCTiWQAQ#v=onepage&q&f=false) y <http://es.scribd.com/doc/39926313/Oficina-Virtual>

Para asegurarse la buena implantación de la administración electrónica se creó la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos. Con esta ley se pretendía, por un lado, reconocer el derecho de los ciudadanos a relacionarse con la Administración a través de medios electrónicos y, por otro lado, regular los aspectos básicos de la utilización de las tecnologías de la información en la actividad administrativa y el establecimiento de unas buenas condiciones de seguridad jurídica. Además se pretende simplificar los procedimientos administrativos, mayor participación de los ciudadanos, mayor transparencia administrativa, mejor funcionamiento interno de la Administración y contribuir al desarrollo de la sociedad de la información en el ámbito de las Administraciones Públicas y de la sociedad en general.

Esta ley se aplicará a las relaciones entre las distintas Administraciones Públicas, a los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones Públicas y a las Administraciones Públicas en general (Administración General del Estado, las Administraciones de las Comunidades Autónomas, la Administración Local y las entidades de derecho público vinculadas o dependientes de las mismas).

Dentro de las actividades de la administración electrónica con el fin de llevar a cabo una modernización en la Administración Pública se incluye la implantación de las oficinas virtuales, que se encierra dentro de las mejoras de la administración electrónica. Para que se lleve de forma adecuada la implantación y utilización de las Oficinas Virtuales se ha creado la oportuna legislación que más adelante explicaremos.

En el caso de Valencia, la Diputación ha aprobado el Plan Provincial de Servicios Informáticos (SERTIC) con la finalidad de prestar asistencia técnica en materia de nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones a las entidades locales con el fin de llevar a cabo la implantación de la administración electrónica.

Los principales objetivos del SERTIC son:

- mejorar la asistencia técnica
- promover las nuevas tecnologías
- proporcionar una herramienta para atender las necesidades de asistencia informática

Además, el SERTIC ofrece un catálogo con 23 servicios informáticos que aparecen en la Tabla 5.

<b>CATÁLOGO DE SERVICIOS INFORMÁTICOS</b>	
1. Soporte Técnico y asesoramiento	13. Sistema de información geográfica municipal e infraestructura de datos espaciales local y provincial: DIVALgis e IDEVAL
2. Aplicación de contabilidad: DIVALconta	14. Sona la Dipu Valencia Provincia wifi
3. Aplicación de Padrón de Habitantes: DIVAL.pad	15. PROVINCIADEVALENCIA.es
4. Aplicación del registro: DIVAL.reg	16. Red Provincial de Telecentros.
5. Aplicación de gestión tributaria delegada: DIVAL.gest	17. Servicios de apoyo a la gestión mediante: DIVAL.es

6. Aplicación de gestión de expedientes: DIVALexp	18. Adaptación a la legislación de protección de datos.
7. Catálogo de procedimientos administrativos.	19. Perfil del Contratante.
8. Portal Internet Municipal: DIVALweb	20. Consejo de Técnicos Informáticos de la Administración Local de Valencia: LOCASI
9. Plataforma de administración electrónica: DIVALalsoa	21. Donación de equipamiento Tecnológico.
10. Aplicación de carpeta ciudadana y ofician virtual: DIVALcarpeta ciudadana	22. Plan de formación en modernización.
11. Sistema de almacenamiento, recuperación y validación de documentos electrónicos.	23. Procesos selectivos.
12. Firma electrónica.	

**Tabla 5: Catálogo de Servicios Informáticos del SERTIC**

Fuente: Diputación de Valencia.

Pero antes de pasar a explicar los pasos a seguir para la implantación de la Oficina virtual hay que destacar la diferencia existente entre la carpeta ciudadana y la Oficina Virtual. La carpeta ciudadana es el espacio donde los ciudadanos y empresas podrán interactuar telemáticamente con las entidades locales, es decir, donde podrán realizar los trámites telemáticamente. Mientras que la Oficina Virtual es el espacio público de publicación del catálogo de servicios electrónicos municipales y el lugar donde se permite al ciudadano informarse sobre los procesos, los órganos tramitadores, los órganos resolutorios, la normativa, los requisitos necesarios, la documentación a aportar al trámite, los plazos de resolución, los plazos de presentación, los posibles recursos que se pueden presentar y de los efectos del silencio administrativo en los diferentes procesos establecidos en el catálogo.

#### **5.2.5.1. Pasos a seguir para la implantación de la Oficina Virtual.**

Las entidades locales que quieran beneficiarse del Plan deberán realizar el trámite de adhesión al Plan Provincial de Servicios Informáticos (SERTIC) que consta de los siguientes pasos:

- 1) Solicitud:** las entidades locales tienen que presentar el documento de adhesión en el que se debe de adjuntar el certificado del acuerdo plenario de la entidad por el que se apruebe la citada adhesión. La formalización de la solicitud de adhesión al Plan supondrá, excepto manifestación en contra de la misma en el correspondiente acuerdo plenario de aprobación de la adhesión al SERTIC, la consideración de dicha entidad como beneficiaria de las actuaciones del Convenio Marco de colaboración entre la Generalitat, las Diputaciones Provinciales y la Federación Valenciana de Municipios y Provincias en materia de administración electrónica en el ámbito de la Comunidad Valenciana.
- 2) Tramitación:** las solicitudes serán informadas por el SIO (Servicio de Información y Orientación) que solicitará, previamente, el informe del Servicio de Asesoramiento Municipal en los casos de peticiones formuladas por el municipio atendidos por éste para el ejercicio de funciones públicas. Corresponde al SIO elaborar la propuesta de acuerdo que deba someterse al Pleno, previo dictamen de la Comisión Informativa correspondiente.

La Diputación de Valencia mediante acuerdo plenario aceptará o rechazará la solicitud de adhesión. Sólo podrá rechazarse la solicitud cuando la entidad solicitante es distinta de las indicadas en el apartado cuarto<sup>40</sup> del Plan.

- 3) Desarrollo:** una vez aceptada la adhesión al Plan la entidad podrá solicitar al SIO su participación en los proyectos, programas o actividades que conforman el Plan, siguiendo el procedimiento que para cada supuesto estuviera establecido. La aceptación de cada una de estas solicitudes estará sujeta al cumplimiento de los requisitos y condiciones que cada proyecto, programa o actividad establezca, así como a la existencia de crédito presupuestario suficiente.

Si por razones de urgencia, correctamente justificadas, una entidad local solicita servicios incluidos en el Plan antes de que el Pleno haya podido manifestarse, el Diputado Delegado en Nuevas Tecnologías, previo el informe del SIO podrá autorizar que se le presten los servicios que solicite, sin perjuicio de someter esta decisión a ratificación plenaria en la primera sesión ordinaria que se celebre.

El SIO elaborará informes periódicos sobre la ejecución del Plan, que reflejen el grado de utilización por las entidades adheridas y el volumen de actividad global realizada por la Diputación. Con estos informes se dará cuenta al Pleno, al menos, una vez al año.

Una vez aprobada la solicitud el municipio se podrá ver beneficiado del catálogo citado en la Tabla 5 que agrupa los Servicios o Aplicaciones Informáticas que tiene y ofrece la Diputación. Pero cada uno de estos Servicios o Aplicaciones informáticas funcionan de una forma distinta ya que en algunas simplemente los Ayuntamientos tienen que solicitarlo por e-mail y se les instala el servicio u otras que tienen que solicitarlo a través de del Convenio Marco de la Plataforma de la Administración Electrónica para las entidades locales.

---

<sup>40</sup> Son destinatarios del Plan los entes locales a los que se refiere el artículo 3 de la LBRL, que pertenezcan a la provincia de Valencia. No obstante, los proyectos y programas podrán determinar los destinatarios concretos de la prestación y de igual modo, podrán establecer los requisitos que debe cumplir la entidad local.

En el caso de la carpeta ciudadana y la Oficina Virtual se tiene que solicitar el servicio a través del Convenio Marco en materia de administración electrónica para las entidades locales<sup>41</sup>.

Una vez aceptada la solicitud se instala la plataforma de la Oficina Virtual (servicio 10 de la Tabla 5 ) con los tres procedimientos que se instalan por defecto: la Instancia General, la Presentación de Quejas y Sugerencias y Comunicación de Incidencia en Vía Pública.

En el momento quede instalada la Oficina Virtual siguiendo los pasos anteriores, se puede proceder a la ampliación del catálogo de servicios. En el caso de que la entidad desee ampliar el número de servicios electrónicos, va al catálogo de servicios que se puede encontrar en el Catálogo de Servicios que la Generalidad Valenciana ha ofrecido al Ayuntamiento y elige los que quiere añadir. El Catálogo de Servicios de la Generalidad Valenciana es un documento en el que se muestran todos los posibles procedimientos que se pueden incorporar junto con los apartados de descripción del trámite, su órgano tramitador y resolutor, la normativa a seguir por el procedimiento, los requisitos necesarios junto con la documentación necesaria, los plazos de resolución, los de presentación, las observaciones, los recursos que se pueden presentar y los efectos del silencio administrativo de cada uno de los trámites.

Cuando ya se tengan decidido los procedimientos a incorporar al catálogo de la Oficina Virtual del Ayuntamiento, pasamos a revisar la ficha descriptiva que la podemos encontrar en el catálogo citado anteriormente y que ha ofrecido la Generalidad Valenciana al Ayuntamiento. A continuación preparamos el formulario para poder realizar el trámite de forma presencial y pedimos a la diputación que lo de alta en el catálogo de trámites de la Oficina Virtual del Ayuntamiento. En el momento en el que la Diputación de de alta en la plataforma el servicio, los informáticos del Ayuntamiento acceden a la plataforma ya que han recibido la formación necesaria para ello e introducen el material necesario para poner en funcionamiento el servicio, es decir la ficha descriptiva revisada, el formulario presencial y las modificaciones necesarias en la carpeta ciudadana para que se pueda realizar el trámite de forma telemática. En el momento en que los informáticos incorporen la documentación al servicio, éste entrará en funcionamiento y se podrá comenzar a disfrutar de las ventajas que supone esta mejora.

### **5.2.5.2. Diagrama de Flujo del procedimiento de creación de la Oficina virtual.**

La Figura 3 muestra de forma gráfica, a través de un diagrama de flujos, el procedimiento que deben seguir los ayuntamientos para crear sus oficinas virtuales además de reflejar los pasos a seguir para proceder a la ampliación del catálogo de trámites. Como se ha explicado en el punto anterior, las dos entidades que realizan dicho procedimiento son el Ayuntamiento en cuestión y la Diputación.

---

<sup>41</sup> Este Convenio tiene como objetivo ofrecer a las entidades locales de la Comunidad Valenciana una solución integral de administración electrónica para el cumplimiento de la Ley 11/2007 además de crear una administración pública moderna y eficiente que potencie el uso de las nuevas tecnologías para la mejora de los servicio a los ciudadanos.

[http://sepam.dipcas.es/es/es\\_sepam](http://sepam.dipcas.es/es/es_sepam)

## AYUNTAMIENTO

## DIPUTACIÓN

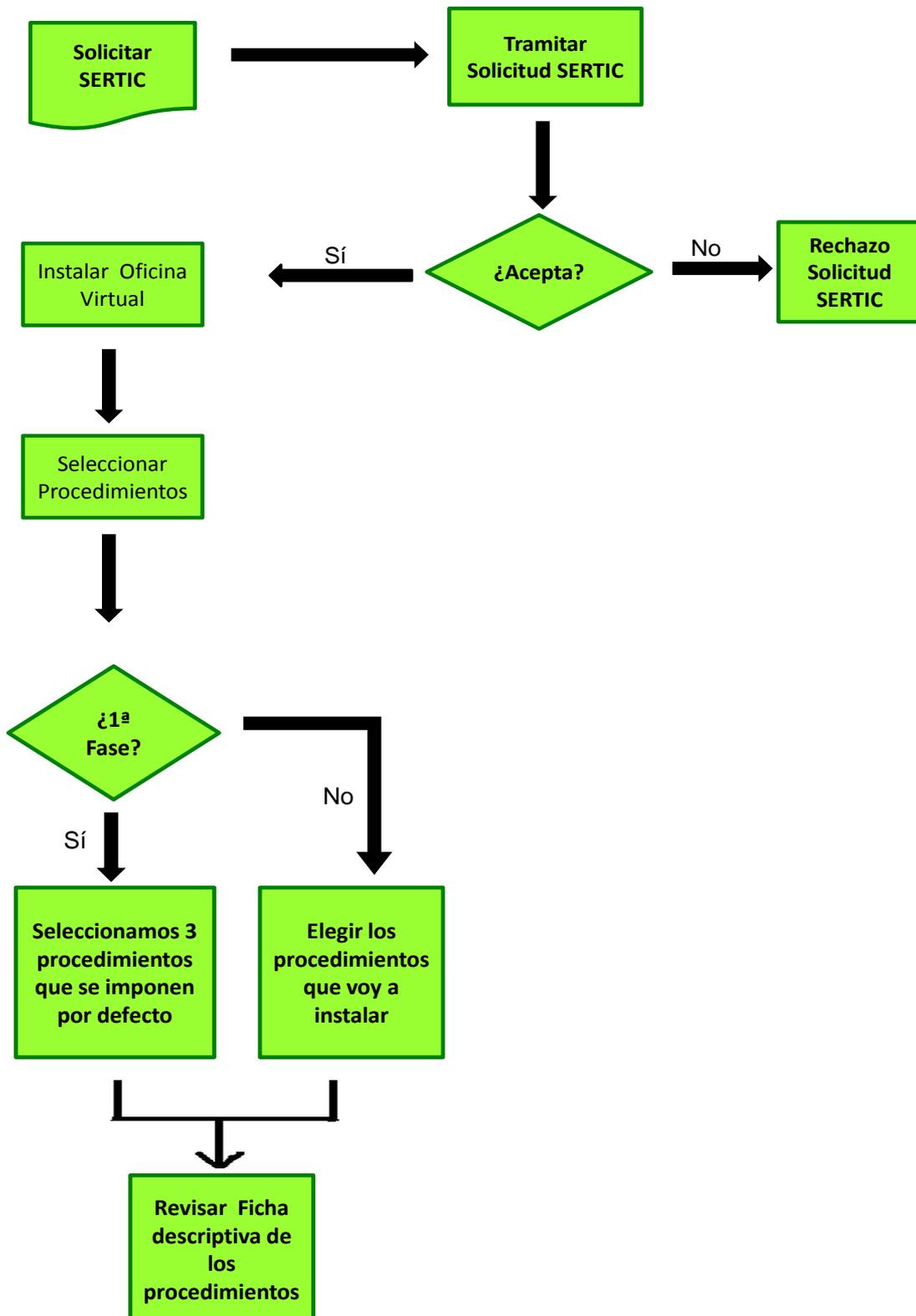




Figura 3: Diagrama de Flujo del procedimiento de creación de la Oficina Virtual.

Fuente: Elaboración propia.

### 5.2.5.3. Catálogo de servicios electrónicos de la Oficina Virtual

En el punto anterior se han mostrado los pasos a seguir para implantar la Oficina Virtual del Ayuntamiento de Higuieruelas que conlleva a su vez la incorporación por defecto de una serie de servicios electrónicos siguiendo el procedimiento explicado en el anterior diagrama de flujos. En este punto, se explica en qué consiste el citado catálogo de servicios electrónicos.

La Oficina Virtual supone un nuevo canal de comunicación con los ciudadanos que les permite realizar diferentes trámites de manera telemática sin tener que desplazarse a la entidad emisora. Los diferentes procedimientos que se pueden realizar a través de Internet, es decir los servicios electrónicos que ofrece la Oficina Virtual, aparecen citados en el catálogo de trámites y este se encuentra dentro de las diferentes pestañas o apartados que componen la Oficina Virtual.

Dentro del catálogo de servicios se encuentran las diferentes familias en las que se clasifican los servicios electrónicos, es decir los distintos procedimientos administrativos que ofrece la Oficina Virtual y que se puede tramitar. Muestra de todo lo expuesto es la Ilustración 5 y la Ilustración 6.



Ilustración 5: Página principal de la Oficina Virtual de Higuieruelas.

Fuente: Ayuntamiento de Higuieruelas.

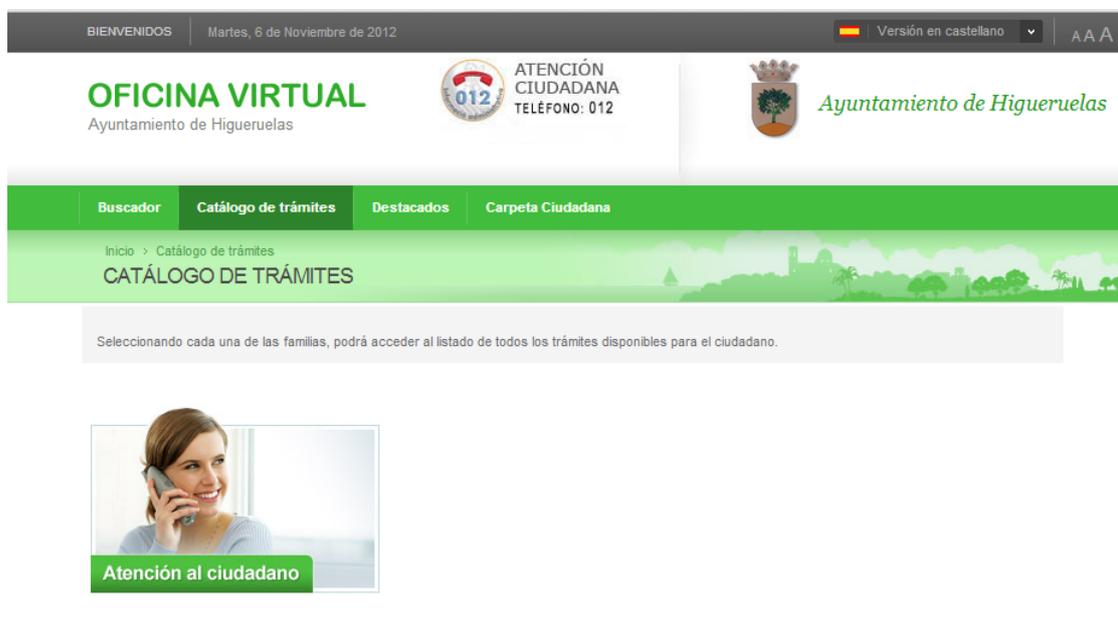


Ilustración 6: Familias que podemos encontrar en la Oficina Virtual del Ayuntamiento de Higuieruelas.

Fuente: Ayuntamiento de Higuieruelas.

Pulsando sobre cualquiera de las familias se accede a la información específica de la familia seleccionada y a los servicios pertenecientes a dicha familia. En primer lugar aparece una descripción acerca de la familia seleccionada, la cual se acompaña de una imagen, y a continuación se encuentra el listado de enlaces a los servicios correspondientes a esta familia con una breve descripción sobre ellos (Ilustración 7).

The screenshot shows the website interface for the Ayuntamiento de Higuieruelas. At the top, there is a navigation bar with 'BIENVENIDOS', the date 'Miércoles, 7 de Noviembre de 2012', a language selector for 'Versión en castellano', and a font size selector 'AAA'. Below this, the main header features the 'OFICINA VIRTUAL' logo, the 'ATENCIÓN CIUDADANA' logo with the phone number '012', and the 'Ayuntamiento de Higuieruelas' logo. A green navigation menu contains 'Buscador', 'Catálogo de trámites', 'Destacados', and 'Carpeta Ciudadana'. The breadcrumb trail reads 'Inicio > Catálogo de trámites > Atención al ciudadano'. The main content area is titled 'CATÁLOGO DE TRÁMITES' and features a section for 'ATENCIÓN AL CIUDADANO' with a photo of a woman on a phone and a '< VOLVER' button. Below this, a list of services is shown under the heading 'Todos los trámites en ATENCIÓN AL CIUDADANO'. The services listed are: 'Comunicación de Incidencia en Vía Pública' (with a note about urban furniture), 'Instancia Genérica' (described as a generic electronic procedure), and 'Presentación de Quejas y Sugerencias' (described as reporting municipal services issues). Additional icons for 'Precisa Certificado Digital' and 'Permite Representación' are also visible.

Ilustración 7: Información de la Familia de Atención al Ciudadano y los trámites que incorpora dicha familia.

Fuente: Ayuntamiento de Higuieruelas.

Al seleccionar cualquiera de los servicios presentados bajo una familia, el portal muestra una ficha descriptiva en la que aparece toda la información relacionada con el servicio en cuestión. En esta ficha se incluye la descripción del proceso, del órgano tramitador, del órgano resolutorio, de la normativa, de los requisitos necesarios, de la documentación a aportar al trámite, de los plazos de resolución, de los plazos de presentación, de los posibles recursos que se pueden presentar y de los efectos del silencio administrativo en cada procedimiento (Ilustración 8).

BIENVENIDOS | Miércoles, 7 de Noviembre de 2012 | Versión en castellano | A A A

**OFICINA VIRTUAL**  
Ayuntamiento de Higuieruelas

ATENCIÓN CIUDADANA  
TELÉFONO: 012

**Ayuntamiento de Higuieruelas**

Buscador | Catálogo de trámites | Destacados | Carpeta Ciudadana

Inicio > Catálogo de trámites > Atención al ciudadano > Instancia Genérica

## INSTANCIA GENÉRICA

**Descripción** < volver imprimir

Procedimiento genérico que permite tramitar un expediente electrónico de cualquier índole y anejarle documentación.

**Requisitos**  
Dependiente del procedimiento solicitado.

**Documentación a aportar**  
- Instancia de solicitud genérica.  
- Documentación asociada a la instancia genérica.

[- menos información](#)

**Órgano tramitador**  
Servicio al que compete la instancia de solicitud genérica.

**Órgano Competente para resolver**

**Normativa de aplicación**  
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, reguladora del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

**Recursos**  
Recurso potestativo de reposición ante el mismo órgano que los hubiera dictado previo al recurso Contencioso-Administrativo ante la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Valenciana.

**Efectos de silencio administrativo**  
Dependiente del procedimiento que desencadene.

**Fases de tramitación**

```
graph LR; SOLICITUD --> TRAMITACION; TRAMITACION --> RESOLUCION; RESOLUCION --> EJECUCION; EJECUCION --> FINALIZADO; SUBSANACION --> SOLICITUD; ALEGACIONES --> SOLICITUD; SUBSANACION --> TRAMITACION; ALEGACIONES --> TRAMITACION; ALEGACIONES --> RESOLUCION;
```

Ilustración 8: Ficha descriptiva del servicio de Instancia General.

Fuente: Ayuntamiento de Higuieruelas.

También se informa al ciudadano de los requisitos para la tramitación de solicitudes por la vía presencial o telefónica y se les ofrece la posibilidad de iniciar el trámite telemáticamente.

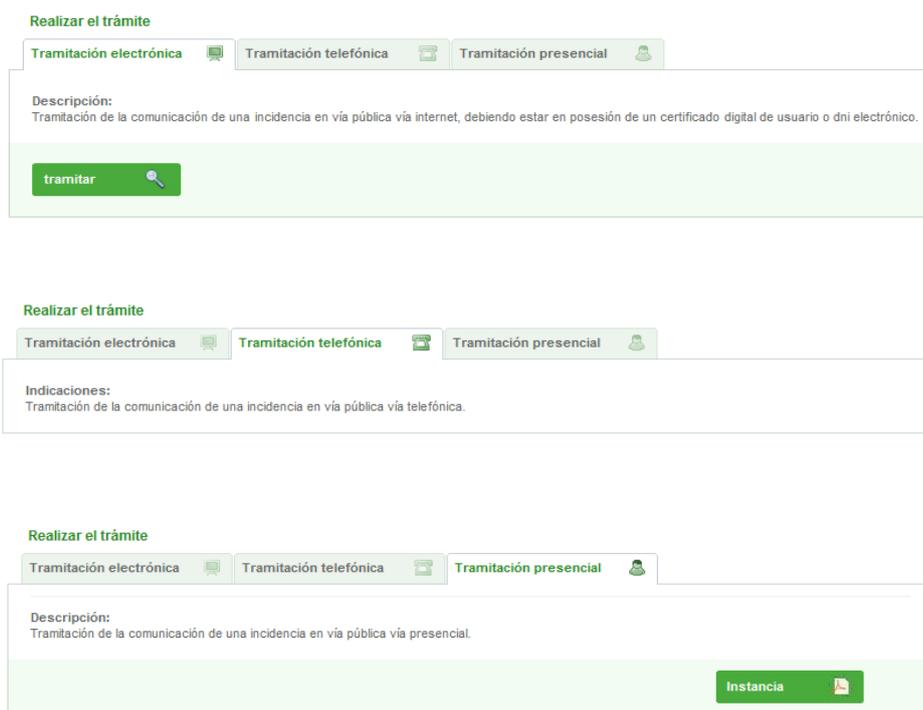


Ilustración 9: Las distintas formas de realizar el trámite.

Fuente: Ayuntamiento de Higuieruelas.

Lo arriba expuesto es de aplicabilidad para cualquier servicio disponible en el catálogo de servicios de manera general en la Oficina Virtual. No obstante, es importante recordar que por defecto sólo se pusieron tres procedimientos iniciales en todos los Ayuntamientos:

- Instancia General
- Presentación de Quejas y Sugerencias y
- Comunicación de Incidencia en Vía Pública.

Pero además de éstos tres procedimientos es posible incorporar nuevos procedimientos al catálogo de servicios (en el **Anexo 6** aparecen todos los posibles servicios que se pueden introducir).

Para llevar a cabo la incorporación de nuevos procedimientos al catálogo de servicios como se ha explicado en el apartado 5.2.5.1, se debe elegir el procedimiento que se quiere incorporar del catálogo del **Anexo 6**, realizar la revisión de la ficha descriptiva ya que la Generalidad ofrece un documento en que se muestran esos datos, preparar el formulario presencial para poder realizar el procedimiento de forma presencial y solicitar a la Diputación para que incorpore el nuevo servicio.

Una vez aceptada la solicitud, la Diputación da acceso a la Plataforma y da de alta el nuevo procedimiento. Los informáticos del Ayuntamiento acceden a la plataforma incluyendo en el nuevo servicio la ficha descriptiva revisada, el formulario presencial y en la carpeta ciudadanos las herramientas necesarias para llevar a cabo el trámite de forma telemática poniendo así en funcionamiento el servicio para que todos los ciudadanos puedan hacer uso de él y por lo tanto se amplíe el número de procesos ofrecidos por el catálogo y se beneficie al ciudadano.

### 5.3. LEGISLACIÓN REGULADORA

A medida que ha ido evolucionando la administración, lo ha hecho también la legislación relacionada, adecuándose a las necesidades que han ido surgiendo. De este modo, se ha creado un marco legal que ha permitido dar las garantías jurídicas necesarias a la evolución de las tecnologías.

En los últimos años la administración está teniendo un gran impulso y con ello la administración electrónica y su legislación, de la cual podemos destacar las siguientes leyes y decretos.

- **Real Decreto 209/2003, de 21 de febrero, por el que se regulan los registros y las notificaciones telemáticas, así como la utilización de medios telemáticos para la sustitución de la aportación de certificados por los ciudadanos.** Tiene como objeto la regulación de los registros telemáticos, las notificaciones telemáticas y los certificados y transmisiones telemáticas.
- **Real Decreto 589/2005, de 20 de mayo por el que se reestructuran los órganos colegiados responsables de la Administración electrónica.** El objeto es establecer las líneas estratégicas en materia de tecnologías de la información, así como impulsar y coordinar el desarrollo de la Administración electrónica en la Administración General del Estado y adoptar medidas para su ordenada implantación. En este decreto, se promueve la renovación de la estructura organizativa y competencial de los órganos colegiados de la Administración General del Estado responsables en la materia de Administración electrónica y se adoptan medidas en materia de planificación y contratación de las tecnologías de la información.
- **ORDEN PRE/878/2010, de 5 de abril, por la que se establece el régimen del sistema de dirección electrónica habilitada previsto en el artículo 38.2 del Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre.** Tiene por objeto establecer el régimen de un sistema de notificación mediante dirección electrónica habilitada, a disposición de los órganos y organismos vinculados o dependientes de la Administración General del Estado que no establezcan sistemas de notificación propios, tanto en los casos de notificación voluntaria como cuando tenga carácter obligatorio.
- **ORDEN PRE/1551/2003, de 10 de junio, desarrolla la Disp. final 1ª del RD 209/2003, 21 de febrero, que regula registros, y notificaciones telemáticas, y la utilización de medios telemáticos para sustituir la aportación de certificados por los ciudadanos.** Tiene por objeto establecer los requisitos de autenticidad, integridad, disponibilidad y confidencialidad de los dispositivos y aplicaciones de registro y notificación, así como los protocolos y criterios técnicos a los que deben sujetarse y las condiciones que ha de reunir el órgano, organismo o entidad habilitada para la prestación del servicio de dirección electrónica única así como las condiciones de su prestación.

Centrándonos en la oficina virtual, que es el tema principal de este trabajo, su normativa básica es:

- **La Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.** Destacar la importancia de esta ley en la que se define el concepto de Administración Electrónica en el marco jurídico español y la eleva a la categoría de derecho para todos los ciudadanos. La Ley reconoce el derecho de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos y regula los aspectos básicos de la utilización de las tecnologías de la información en la actividad administrativa, en las relaciones entre las Administraciones Públicas, así como en las relaciones de los ciudadanos con las mismas con la finalidad de garantizar sus derechos. Las Administraciones Públicas utilizarán las tecnologías de la información de acuerdo con lo dispuesto en la presente Ley, asegurando la disponibilidad, el acceso, la integridad, la autenticidad, la confidencialidad y la conservación de los datos, informaciones y servicios que gestionen en el ejercicio de sus competencias.
- **Ley 3/2010, de 5 de Mayo, del Consejo de Administración Electrónica de la Comunidad Valenciana.** Se trata del desarrollo autonómico de la Ley 11/2007 y por tanto del impulso del derecho de los ciudadanos a relacionarse electrónicamente con las administraciones públicas en la Comunidad Valenciana. Además de establecer el régimen jurídico de la administración electrónica y de los procedimientos administrativos electrónicos junto con el impulso de la incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación en la Comunidad Valenciana.
- **La Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.** Establece el concepto de firma electrónica y la equipara jurídicamente a la firma en papel dotándola de plena validez legal para las transacciones electrónicas públicas y privadas. Esta ley regula la firma electrónica, su eficacia jurídica y la prestación de servicios de certificación.
- **La Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.** Establece las garantías de confidencialidad de los datos proporcionados por las personas físicas (los ciudadanos) en estas transacciones. Tiene como objetivo garantizar y proteger el tratamiento de los datos personales, las libertades públicas y los derechos fundamentales de las personas físicas y especialmente de su honor, intimidad y privacidad personal y familiar. Su objetivo principal es regular el tratamiento de los datos y ficheros, de carácter personal, independientemente del soporte en el cual sean tratados, los derechos de los ciudadanos sobre ellos y las obligaciones de aquellos que lo crean o tratan.
- **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.** Tiene por objeto regular el Esquema Nacional de Seguridad establecido en el artículo 42 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, y en determinar la política de seguridad que se ha de aplicar en la utilización de los medios electrónicos a los que se refiere la citada ley. El Esquema Nacional de Seguridad está constituido por los principios básicos y requisitos para la protección de la información. Será aplicado por las Administraciones Públicas para asegurar el acceso, integridad, disponibilidad, autenticidad, confidencialidad, trazabilidad y conservación de los datos informaciones y servicios utilizados en medios electrónicos que gestionen en el ejercicio de sus competencias.

- **El 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.** Tiene por objeto regular el Esquema Nacional de Interoperabilidad establecido en el artículo 42 de la Ley 11/2007, de 22 de junio. El Esquema Nacional de Interoperabilidad comprenderá los criterios y recomendaciones de seguridad, normalización y conservación de la información, de los formatos y de las aplicaciones que deberán ser tenidos en cuenta por las Administraciones públicas para asegurar un adecuado nivel de interoperabilidad organizativa, semántica y técnica de los datos, informaciones y servicios que gestionen en el ejercicio de sus competencias y para evitar la discriminación a los ciudadanos por razón de su elección tecnológica
- **El 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.** Tiene por objeto desarrollar la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos en el ámbito de la Administración General del Estado y los organismos públicos vinculados o dependientes de ésta, en lo relativo a la transmisión de datos, sedes electrónicas y punto de acceso general, identificación y autenticación, registros electrónicos, comunicaciones y notificaciones y documentos electrónicos y copias.
- **El Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.** Tiene por objeto el desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de datos de carácter personal. Así el capítulo III del título IX de este reglamento desarrolla las disposiciones relativas al ejercicio por la Agencia Española de Protección de Datos de la potestad sancionadora, en aplicación de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, en el título VII de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, y en el título VIII de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones.
- **La Resolución de 27 de febrero de 2009, de la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos , por la que se regula la política de seguridad de los sistemas de información de la Secretaría General de Presupuestos y Gastos y de la Intervención General de la Administración del Estado.** El objetivo de esta resolución es avanzar en la política de seguridad de los sistemas de información de la Secretaria General de Presupuestos y Gastos y de la Intervención General de la Administración del Estado.

## 5.4. LA OFICIANA VIRTUAL DE HIGUERUELAS.

### 5.4.1. Legislación

La Oficina Virtual de Higuieruelas está regulada por la normativa de las Oficinas Virtuales que hemos expuesto anteriormente. Pero además de esa legislación, debe añadirse la normativa específica de la Oficina Virtual de Higuieruelas:

- Edicto del Ayuntamiento de Higuieruelas sobre publicación definitiva del Reglamento del Registro Electrónico.
- Edicto del Ayuntamiento de Higuieruelas sobre creación de ficheros para la inscripción en la Agencia de Protección de Datos (AGPD).

### 5.4.2. Estado actual de la Oficina Virtual.

La Oficina Virtual de Higuieruelas aparece en el año 2010 con motivo de hacer cumplir la legislación vigente en relación a la adaptación de las nuevas tecnologías. Es un proyecto realizado por la Administración Pública de la Comunidad Valenciana junto con la colaboración del Plan Avanza. En el **Anexo 5** se puede consultar los objetivos, programas e iniciativas que lleva a cabo dicho plan. Pero además, gracias a la participación y colaboración de las diferentes Administraciones Públicas de la Comunidad Valenciana ha permitido que este proyecto salga a la luz.

Principalmente este proyecto se basa en 3 ejes:

- Apoyo Funcional: proporcionando una visión global del proyecto indicando las necesidades a cubrir y las funcionalidades a realizar.
- Apoyo Técnico: proporcionando el equipo necesario y orientado hacia soluciones abiertas.
- Apoyo Económico: para conseguir el despliegue de la infraestructura y desarrollo de la plataforma.

Para llevar a cabo la implantación de la Oficina Virtual en el Ayuntamiento de Higuieruelas ha sido necesario adherirse al Plan Provincial de Servicios Informáticos, SERTIC (desarrollado en el punto 5.2.5 del presente trabajo) que incluye verse beneficiado de las actuaciones del Convenio Marco de colaboración entre la Generalitat, las Diputaciones Provinciales y la Federación Valenciana de Municipios y Provincias en materia de administración electrónica en la Comunidad Valenciana.

El siguiente paso, recuérdese el diagrama de flujos del punto 5.2.5, es seleccionar qué procedimientos van a formar parte de la Oficina Virtual. Como se ha explicado, los tres primeros procedimientos que se instalaron fueron:

- Instancia Genérica
- Presentación de quejas y sugerencias
- Comunicación de incidencias en vía pública

La **Instancia Genérica** es el procedimiento genérico que permite tramitar un expediente electrónico de cualquier índole y anexarle documentación; mientras que la **presentación de Quejas y Sugerencias** supone la presentación de una queja o una sugerencia sobre los servicios municipales; y la **comunicación de una Incidencia en Vía Pública**, como su propio nombre indica, supone la comunicación de cualquier incidencia ocurrida en la vía pública o mobiliario urbano.

Como ya hemos comentado anteriormente, estos tres procedimientos se pusieron por defecto en todos los Ayuntamiento que instalaron el SERTIC, pero es posible ampliar el catálogo de procedimientos de la Oficina Virtual. Este catálogo aparece en el **Anexo 6** y muestra la amplia gama de procedimientos que se pueden poner en la Oficina Virtual para que los ciudadanos puedan hacer uso de ello y verse beneficiados de sus ventajas.

Pero frente a la posibilidad que se le presenta al Ayuntamiento de Higuieruelas de ampliar el catálogo de servicios y por tanto de incrementar el número de procedimientos disponibles para que los ciudadanos hagan uso de la Oficina Virtual, la entidad ha optado por no incluir nuevos procedimientos al catálogo de servicios. Por lo tanto en la actualidad los servicios que ofrece la Oficina Virtual del Ayuntamiento son los tres procedimientos instalados desde su creación y que se han mencionado anteriormente.

### 5.4.3. Público objeto.

El público objeto de la Oficina Virtual del Ayuntamiento de Higuieruelas son todas aquellas personas, físicas o jurídicas, que deseen o tengan que realizar algún trámite en estas instalaciones. Por lo tanto, el público de la Oficina Virtual son los habitantes residentes en el municipio, los visitantes del municipio, las empresas situadas en la población y las que no pero que necesiten realizar algún trámite o consulta en el Ayuntamiento y cualesquiera otras administraciones públicas que necesiten relacionarse con la entidad. En resumen, el público objeto de la Oficina Virtual es todo aquel que tenga que realizar alguna gestión en el Ayuntamiento de Higuieruelas.

Todos ellos se ven beneficiados de las ventajas de la Oficina Virtual (punto 5.1.4 del presente trabajo) y asimismo de poder realizar los trámites que están disponibles en el catálogo de servicios. Por tanto, los beneficiados de la oficina virtual tienen disponibilidad del servicio 24 horas al día los 365 días del año para poder consultar el estado de tramitación. También pueden aportar o descargar documentos, realizar pagos, presentar solicitudes y realizar trámites, lo que supone un ahorro de tiempo ya que no es necesario acudir a la oficina para la realización de los trámites. Además señalar que se pueden hacer todas estas gestiones desde cualquier lugar con conexión a Internet sin necesidad de esperar una cola para ser atendido, lo que da lugar a una reducción de los tiempos de respuesta. Pero lo más importante es que se devuelve automáticamente un justificante de la fecha y hora en la que se realizó la tramitación a modo de justificante.

### 5.4.4. DAFO de la Oficina Virtual del Ayuntamiento.

El análisis DAFO es un tipo de análisis de carácter estratégico para cualquier tipo de proyecto ya sea público y privado que pretende establecer los puntos fuertes o fortalezas, las debilidades, las oportunidades y las amenazas de una organización. Es la herramienta utilizada tanto para la recogida ordenada de información como para clasificar la información recogida. La finalidad es ordenar dicha información y hacerla útil para el análisis de la situación inicial.

La Matriz DAFO, cuyas letras representan las iniciales de:

**-Debilidades:** también llamadas puntos débiles son aspectos que limitan la capacidad del desarrollo práctico de la estrategia planteada por la organización. Suponen una amenaza para la organización y deben de ser por tanto controladas y superadas.

**-Amenazas:** los aspectos del entorno que pueden impedir la implantación de la estrategia, reducir su efectividad, incrementar sus riesgos o reducir la rentabilidad que se esperaba obtener.

**-Fortalezas:** también llamadas puntos fuertes y son las capacidades, recursos o ventajas que pueden y deben de ser explotadas como oportunidades.

**-Oportunidades:** todo aquello que pueda suponer una ventaja competitiva o simbolizar una mejora en la rentabilidad de la organización.

Las Debilidades, Amenazas, Fortaleza y Oportunidades son los ejes rectores de una doble clasificación basada en el análisis de las Fortalezas y Debilidades del objeto de estudio y en las Amenazas y Oportunidades del entorno. Las Debilidades y las Fortalezas tienen un origen interno mientras que las Amenazas y las Oportunidades tienen un origen externo. Se deben de establecer las estrategias necesarias para corregir las Debilidades, para Afrontar las Amenazas, para mejorar las Fortalezas y para explotar las Oportunidades.

Conocida la DAFO se pueden establecer un listado de objetivos concretos y proponer las estrategias más adecuadas para lograr esos objetivos. Pero es necesario priorizar los objetivos planteados ya que todo no se puede hacer al mismo tiempo porque hay numerosos factores que influyen en ello. El orden de realización de los objetivos planteados debe de plasmarse en un cronograma en el que se definen las tareas a realizar, los plazos propuestos y las personas responsables de llevarlos a cabo.

El beneficio que se obtiene con su aplicación es de conocer la situación real en la que se encuentra la Oficina Virtual de Higuieruelas (fortalezas y debilidades), así como el riesgo y las oportunidades (amenazas y oportunidades) que le ofrece el entorno.

Una vez explicado en qué consiste el análisis DAFO lo llevamos a cabo para saber cuáles son las circunstancias o condiciones en las que se encuentra la Oficina Virtual del Ayuntamiento de Higuieruelas la cual es objeto de estudio de este trabajo.

<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>-No haberla utilizado nadie.</li><li>-Falta de posesión de ordenador propio en los habitantes del municipio.</li><li>-Falta de conexión a Internet en los hogares.</li><li>-Mala calidad de la conexión a Internet.</li><li>-Falta de formación sobre el funcionamiento del ordenador.</li><li>-Falta de conocimiento sobre la utilización de la Oficina Virtual.</li><li>-Población envejecida.</li><li>-Es un pequeño municipio.</li><li>-Falta de promoción/publicidad de la Oficina Virtual de Higuieruelas.</li><li>-Escasos procedimientos implementados en el catálogo de trámites.</li><li>-Falta de personal especializado.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>-Servicio relativamente nuevo.</li><li>-No disposición de firma digital.</li><li>-No disposición del DNI electrónico.</li><li>-Presión a las organizaciones para que cumplan la Ley 11/2007.</li><li>-Falta de experiencia y de conocimientos de los funcionarios.</li><li>-Falta de adaptación en las organizaciones a los nuevos tiempos y tecnologías.</li><li>-Falta de adaptación de los ciudadanos a las nuevas tecnologías.</li><li>-Falta de experiencia con las nuevas tecnologías.</li><li>-No incluir nuevos procedimientos en el catálogo de trámites.</li><li>-Reduce del contacto personal.</li><li>-Deber de eliminar la brecha digital.</li></ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>-Necesidad de inversiones para promocionar el nuevo servicio y para formar tanto a los ciudadanos como a los empleados públicos.</li> <li>-Reducido horario del telecentro.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Posible caída de los programas informáticos poniendo en peligro la privacidad y seguridad de los documentos.</li> <li>-Desconfianza en la seguridad de la transmisión de los datos personales.</li> <li>-Descenso de la población en el municipio.</li> <li>-Imprescindible ofrecer las mismas garantías que en la administración tradicional.</li> <li>-Eliminación del servicio por falta de usuarios.</li> <li>-Falta de una encuesta de satisfacción al ciudadano sobre el uso y mejoras que introduciría en la Oficina Virtual.</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>FORTALEZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Reducción de los costes materiales y de instalaciones.</li> <li>-Permite consultar información particular.</li> <li>-Se devuelve un recibo acreditativo de la fecha y hora del trámite.</li> <li>-Se trata de un nuevo servicio que presta la administración.</li> <li>-Posibilidad de ampliar el catálogo de servicios.</li> <li>-Aumentar las posibilidades de participación ciudadana.</li> <li>-Posibilidad de realizar trámites a distancia para aquella población que no reside habitualmente en el municipio.</li> <li>-Posibilidad de realizar cursos de formación sobre la utilización del ordenador.</li> <li>-Intención de ampliar y mejorar los procedimientos implementados</li> <li>-Disposición de un telecentro en el municipio.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>OPORTUNIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Reducción de los costes materiales y de instalaciones.</li> <li>-Mayor agilidad, rapidez y eficacia en los procedimientos.</li> <li>-Poder gestionar grandes cantidades de información.</li> <li>-Mayor transparencia en la realización de los trámites.</li> <li>-Disminución de los errores en los trámites.</li> <li>-Evitar colas y esperas innecesarias en el Ayuntamiento.</li> <li>-Es un servicio 24 horas los 365 días del año.</li> <li>-Posibilidad de intercambio de datos entre las aplicaciones al ser un sistema integrado de información.</li> <li>-El auge de las nuevas tecnologías.</li> <li>-Permite conocer el estado del procedimiento.</li> <li>-Facilidades para las personas de movilidad reducida porque evita el desplazamiento.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"><li>-El aumento de la población en los periodos vacacionales.</li><li>-Se dispone de personal con conocimientos informáticos de la mancomunidad para resolver dudas.</li><li>-Existencia de un teléfono de atención al ciudadano y correo electrónico para resolver dudas sobre la tramitación telemática.</li><li>-Se trata de un servicio que ya está en funcionamiento y se puede utilizar.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>-Existencia de la Ley 15/1999 de Protección de datos.</li><li>-Se dispone de personal con conocimientos informáticos de la mancomunidad para resolver dudas.</li><li>-Homogeneización de las herramientas informáticas de los distintos ayuntamientos que hará su uso más sencillo.</li></ul>
--	---

Tabla 6: Análisis DAFO de la Oficina Virtual del Ayuntamiento de Higuieruelas.

Fuente: elaboración propia

#### 5.4.4.1. Análisis de las debilidades y amenazas de la Oficina Virtual de Higuieruelas.

Las debilidades que presenta la Oficina Virtual del Ayuntamiento de Higuieruelas están relacionadas con la población, con los procedimientos instalados, con la falta de información, con la novedad que supone la Oficina Virtual, con la posesión de ordenador con acceso a Internet, con la disposición de firma electrónica y con que nadie ha utilizado la Oficina Virtual del Ayuntamiento de Higuieruelas.

En relación a la **población** hay que destacar que el número de habitantes del municipio es reducido, 505 habitantes, cifra que tiende a disminuir ya que el número de personas mayores residentes en el municipio es superior al de nacimientos previstos (véase el capítulo 2). Además, la población del municipio se concentra en su mayoría en personas mayores las cuales no suelen poseer ordenador y mucho menos acceso a internet. Añadir también que este colectivo de población no suele estar al corriente de los cambios tecnológicos que se van sucediendo y mucho menos de poseer la formación necesaria para hacer uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación y verse beneficiados de éstas.

Por ello, al tratarse de un pequeño municipio cuya población se concentra entre los 40 y 49 años y entre los 70 y 79 años, para llevar a cabo el desarrollo de la oficina virtual debe hacerse un esfuerzo que permita superar esta barrera poblacional y social para que cumpla su objetivo primordial que es ser un servicio para los ciudadanos. La Oficina Virtual de Higuieruelas debe realizar un gran esfuerzo para que los ciudadanos del municipio se informen de las nuevas tecnologías y por tanto formarles para que puedan hacer uso de ellas, ya que la mayoría las desconocen e incluso no poseen ordenador. Hay que destacar que en el rango de edad de los 70 a los 79 años es muy complicado y supone una gran dedicación el formar a esas personas para que se habitúen a las nuevas tecnologías.

En el otro rango de edad mayoritario, entre los 40 y los 49 años, es mucho más fácil informar y formar sobre las nuevas tecnologías que se van creando ya que están más habituados a estos contenidos y tienen una ligera idea de su uso y funcionalidad. En estas edades es donde más posibilidades hay para que hagan uso del nuevo servicio que supone la Oficina Virtual ya que probablemente son los que más trámites tienen que realizar en la administración.

También la Oficina Virtual ha de centrar sus esfuerzos en otros rangos de edad, que si bien no son tan mayoritarios con los casos anteriores, son aquellas edades en las que es más frecuente el tener que visitar el Ayuntamiento para realizar cualquier trámite administrativo. Éstos son entre los 25 y 29 años, los de 35 a 39 y de los 50 a 54 años

Otra debilidad que presenta la Oficina Virtual de Higuieruelas es que el **catálogo de servicios ofrecidos** a los ciudadanos para poder realizar los diferentes trámites es muy reducido, concretamente únicamente recoge tres procedimientos: instancia general, presentación de quejas y sugerencias y comunicación de incidencia en vía pública.

Este servicio que presta la Oficina Virtual es escaso ya que permite realizar pocos trámites y además éstos son básicos y muy generales y al mismo tiempo se trata de gestiones que la gente no suele realizar habitualmente. Es decir, que estos tres procedimientos, si bien es cierto que venían determinados desde el proyecto que ha llevado a cabo el Plan Avanza y la Administración Pública de la Comunidad Valenciana, no son los que más se utilizan por los ciudadanos. Por ello, la Oficina Virtual debe hacer una planificación sobre qué procedimientos debería ir incorporando y en qué secuencia, para mejorar su servicio al ciudadano y atender mejor sus necesidades reales.

De los tres existentes hasta el momento, el más utilizado sería la instancia genérica, ya que como su propio nombre indica se trata de un tema general lo que conlleva que se podría solicitar cualquier cosa. Pero también cabe la posibilidad que sea necesario cumplimentar un formulario complementario concreto sobre lo que estamos solicitando, pero que no se podría realizar a través de la Oficina Virtual ya que no es posible realizar ese tipo de trámites y por lo tanto esto supone una importante debilidad en el servicio pues elimina las ventajas teóricas de la Oficina Virtual.

Subrayar también que la instalación de la oficina virtual es muy reciente, concretamente se creó en el año 2010 por lo que se trata de un **servicio nuevo y todavía desconocido** entre los ciudadanos. De este nuevo servicio no se ha hecho mucha publicidad ni se ha informado lo suficiente a su público objetivo sobre su funcionamiento, utilización y ventajas para que puedan utilizarlo y por lo tanto, todavía la gente no se ha hecho eco del nuevo servicio y mucho menos de cómo utilizarlo.

Además de la falta de información a los ciudadanos sobre la Oficina Virtual, tampoco hay un apartado en la página web en el que se establezca un manual para que el usuario viera cómo funciona o se utiliza el servicio. Tampoco hay otro tipo de servicios más modernos y vinculados con el desarrollo de las nuevas tecnologías, como un blog en el que se pueda consultar u opinar sobre las dudas, sugerencias, quejas, experiencias personales sobre el uso de la Oficina Virtual u opiniones de otros ciudadanos que surjan con la utilización del nuevo servicio.

Otro de los aspectos que debería realizar la Oficina Virtual para superar estas debilidades sería conocer la opinión de los usuarios potenciales. En cambio, no hay ningún tipo de encuesta para saber cuál es la satisfacción del ciudadano al usar este servicio o las quejas, sugerencias, opiniones, comentarios, o cambios que introduciría en la prestación del servicio el ciudadano que ya ha hecho uso de la Oficina Virtual.

Otro problema que presenta la Oficina Virtual es que para poderla utilizar es necesario un **ordenador con acceso a Internet** además de poseer **firma digital**. Por ello, se debe informar sobre los requisitos para poder utilizar este servicio ya que hay ciudadanos que no poseen ninguno de éstos o que los poseen pero no los utiliza. Por lo tanto, hay que fomentar el uso de las nuevas tecnologías y formar a los ciudadanos para que puedan hacer uso de ellas. Hay ciudadanos que poseen firma digital pero que nunca la han utilizado porque no saben o porque no ha sido necesaria su utilización y que hay personas que poseen ordenador pero no acceso a Internet y que por lo tanto no pueden utilizar la Oficina Virtual. Además señalar que la velocidad de Internet es variable por lo que en ocasiones resulta dificultoso hacer uso de él y mucho más complejo poder realizar un trámite de forma telemática.

A parte de las debilidades mencionadas en los párrafos anteriores, hay que hacer especial hincapié en que la principal debilidad que presenta la Oficina Virtual de Higuieruelas es que todavía **nadie ha hecho uso de ella** y por lo tanto ningún ciudadano ha utilizado este nuevo servicio que supone una mejora en la administración y sobretodo un beneficio para los ciudadanos.

#### **5.4.4.2. Diseño y realización de una encuesta a los ciudadanos de Higuieruelas para conocer su opinión sobre la Oficina Virtual.**

Tras realizar el análisis DAFO de la Oficina Virtual y sobre todo de las debilidades que presenta la Oficina Virtual de Higuieruelas surge la necesidad de realizar una encuesta a la población para averiguar el motivo por el cual no se ha hecho uso de este nuevo servicio y no se han visto beneficiados de las ventajas que esto supone. Otro motivo por el que hemos decidido pasar una encuesta es para saber que saben los ciudadanos de las Oficinas Virtuales y para averiguar si saben que el Ayuntamiento de Higuieruelas dispone de este nuevo servicio. Además para averiguar si desean recibir información sobre la Oficina Virtual, las mejoras que introducirían los ciudadanos en la prestación de éste servicio y si creen que en un futuro la utilizarán.

Por todo ello, hemos diseñado una encuesta que se muestra en el **Anexo 7** y que la hemos estructurado de la siguiente manera. La primera parte de la encuesta consta de la identificación del encuestado y su relación con el municipio de Higuieruelas, en la segunda parte se trata de indagar sobre lo que saben sobre la Oficina Virtual en general así como si desean recibir información sobre este tema y la tercera parte de la encuesta que trata de la Oficina Virtual de Higuieruelas.

En la primera parte, comenzamos realizando unas preguntas de identificación, el sexo, la edad y el motivo por el cual conocen el municipio de Higuieruelas. Pasamos en la segunda parte a realizar preguntas sobre lo que saben los encuestados sobre la Oficina Virtual en general, ¿Saben que es la Oficina Virtual?, ¿Qué creen que es?, ¿Cómo funciona/utiliza?, ¿si saben que es necesaria la firma digital? Una vez se ha preguntado sobre la Oficina Virtual en general pasamos en este mismo apartado a preguntar si los encuestados tienen firma digital para tener una idea de los que podrían haber hecho uso de este servicio y no han hecho uso y los que tendrían que acudir a las dependencias municipales u otras oficinas autorizadas para obtener el certificado digital y poder hacer uso de la Oficina Virtual de Higuieruelas y de otros municipios. También en esta parte de la encuesta indagamos sobre si los encuestados quieren recibir información sobre la Oficina Virtual y sobre cómo les gustaría recibir dicha información.

Seguidamente en la tercera parte de la encuesta pasamos a centrarnos en la Oficina Virtual del Ayuntamiento de Higuieruelas objeto de este trabajo realizando preguntas tales como ¿sabe que el Ayuntamiento de Higuieruelas tiene Oficina Virtual?, ¿la ha utilizado alguna vez?, ¿cuál es el motivo por el cual no han utilizado la Oficina Virtual?, ¿cree que son suficientes los servicios que presta?, ¿añadiría algún servicio más? Además en esta parte de la encuesta se consulta sobre si han utilizado la Oficina Virtual de otro Ayuntamiento y en cuál ha sido.

Y para finalizar este apartado y con ello la encuesta se pregunta sobre ¿qué mejoras introduciría en la Oficina Virtual? y ¿cree que alguna vez utilizará la Oficina Virtual del Ayuntamiento de Higuieruelas?

#### **5.4.4.2.1. Análisis de los resultados de las encuestas realizadas.**

Tras pasar la encuesta que se muestra en el **Anexo 7** a los diferentes individuos, concretamente a 100 personas elegidas al azar, podemos señalar que el 46% de los encuestados son hombres y el 54% mujeres y que el 67% vive en Higuieruelas mientras que un 27% reside los fines de semana y festivos y solo el 6% restante es veraneante del municipio. Respecto a la edad, decir que el encuestado de menor edad tiene 14 años y el de mayor edad tiene 62 años y que la media de edad de los encuestados es de 35,96.

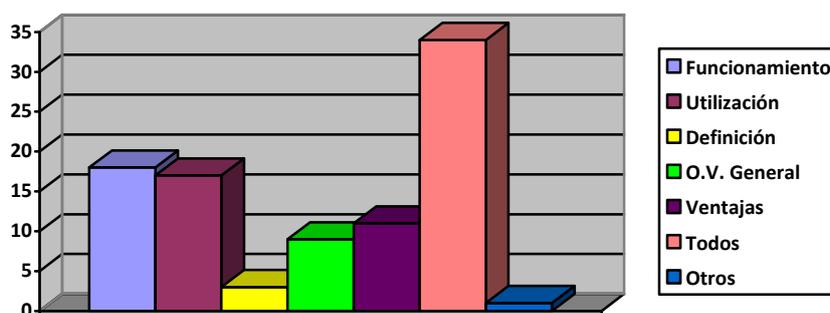
Pasando al segundo apartado de la encuesta, resaltar que el 68% de los encuestados no saben que es la Oficina Virtual y que a la pregunta ¿Qué cree que es la Oficina Virtual?, la mayoría de las respuestas se centran en dejar la pregunta en blanco y los pocos que se han atrevido a contestarla coinciden en que se trata de un servicio para realizar trámites electrónicamente o para realizar gestiones electrónicas.

Centrándonos en las preguntas sobre la Oficina Virtual resaltar que un 74% de los encuestados no sabe cómo funciona/utilizar la Oficina Virtual y por lo tanto sólo un 26% sí que sabe cómo funciona/utiliza la Oficina Virtual. Por otro lado, solo un 62% sabe que para poder hacer uso de este servicio es necesario la firma digital lo que significa que realmente los encuestados no saben cuál es el verdadero funcionamiento del servicio.

En relación a la firma electrónica destacar que 41 personas de los 100 encuestados poseen firma digital, un dato bueno porque casi la mitad de los encuestados poseen firma digital y por lo tanto pueden utilizar la Oficina Virtual sin problemas.

Como hemos mencionado anteriormente (ver punto 5.4.4 del presente trabajo), una de las debilidades de la Oficina Virtual es que se trata de un servicio relativamente nuevo y que todavía los ciudadanos no se han hecho eco de ello y por tanto no tienen la información suficiente para poder utilizar este nuevo servicio. Muestra de que los ciudadanos no poseen la información suficiente sobre la Oficina Virtual es que el 68% de los encuestados no sabe que es la Oficina Virtual y que el 77% no sabe que el Ayuntamiento de Higuieruelas posee este servicio. Ante estos datos destacar que el 67% de los encuestados frente a la falta de información sobre la Oficina Virtual quieren recibir información sobre ésta.

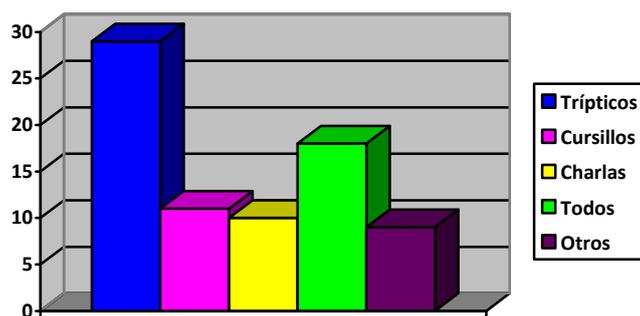
En relación a sobre que le gustaría recibir la información el mayor número de respuestas (ver Gráfico 13) se centra en la opción “todos” que incluye saber cómo funciona, cómo se utiliza, que es y qué ventajas tiene la Oficina Virtual. Añadir que el cómputo total de respuestas es inferior a 100 debido a que un 33% de los encuestados no desea recibir información. Pero señalar además, que se podía elegir entre varias opciones como se muestra en el Gráfico 13 y por ello destacar que la suma de las respuesta es superior a las 67 personas que desean recibir información, de ahí los elevados datos en las opciones de funcionamiento y utilización de la Oficina Virtual lo que supone que gran parte de los encuestados desean recibir esta información.



**Gráfico 13: Aspectos sobre los que les gustaría recibir información de la Oficina Virtual.**

Fuente: Elaboración propia a través de datos de las encuestas realizadas.

Por lo que respecta al modo en que les gustaría recibir la información a los encuestados es a través de trípticos informativos. Pero también destacar las 18 personas que quieren recibir la información a través de trípticos, cursillos y charlas y también que algunos encuestados (9) han aportado la opción de prestar la información a través del correo electrónico o internet, una opción que nosotros no habíamos valorado. En el Gráfico 14 se muestran las diferentes posibilidades de presentar la información y las preferencias de los encuestados. Al igual que en gráfico anterior el cómputo total es inferior a 100 porque parte de los encuestados no quería recibir información, pero también subrayar que en esta pregunta los encuestados tenían la oportunidad de elegir entre varias de las opciones, de ahí que el cómputo de las respuestas a esta pregunta sea superior a 67 que es el número total de encuestados que quieren recibir información sobre la Oficina Virtual.



**Gráfico 14: Forma en que le gustaría recibir la información de la Oficina Virtual.**

Fuente: Elaboración propia a través de datos de las encuestas realizadas.

Pasado al último apartado de la encuesta, mencionar que gran parte de los encuestados (77%) no sabe que el Ayuntamiento de Higuieruelas tiene Oficina Virtual y que el 100% de los encuestados no la ha utilizado nunca. El principal motivo por el cual no han utilizado la Oficina Virtual del Ayuntamiento de Higuieruelas es el desconocimiento de su existencia (69% de los encuestados) aunque también tenemos que destacar las 22 personas que han marcado la opción de que no ha sido necesaria su utilización.

En la Tabla 7 se muestra las diferentes opciones que tenían los encuestados para responder a la pregunta de cuál era el motivo por el cual no habían utilizado la Oficina Virtual de Higuieruelas junto con sus respuestas.

Motivo por el cual no han utilizado la Oficina Virtual.	Número de respuestas marcadas.
Desconocimiento de la Oficina Virtual	69
No saber utilizar la Oficina Virtual	10
No ha sido necesaria su utilización	22
No disponer de firma digital	4
Todos	3
Otros	1

**Tabla 7: Motivo por el cual no han utilizado la Oficina Virtual los encuestados.**

Fuente: Elaboración propia a través de datos de las encuestas realizadas.

Pero al igual que los encuestados no han utilizado la Oficina Virtual del Ayuntamiento de Higuieruelas, tampoco la han utilizado en otros Ayuntamientos a excepción de 7 personas que la han utilizado en otro Ayuntamiento como el de Liria, Xirivella, Badajoz, Zaragoza o Valencia.

Volviendo a la Oficina Virtual de Higuieruelas, los procedimientos que hay instalados para poder realizar los trámites telemáticamente sólo son tres como se ha mencionado en el apartado 5.4.2. del presente trabajo. Ante este dato, el 73% de los encuestados cree que no son suficientes frente al 27% restante que opinan que sí que son suficientes.

En la Tabla 8 aparecen los diferentes servicios que añadirían los encuestados y en ella se muestra que la mayoría añadiría todos. Además muestra que como se pueden marcar diferentes opciones, la suma total de resultados es superior a 100, aunque hay que destacar que pese a que un 27% cree que los servicios que presta la Oficina Virtual son suficientes sólo 8 personas han marcado la opción de que no añadiría más servicios.

También resaltar que gran parte de los encuestados (33) añadiría el servicio de inscripción en la bolsa de trabajo, 31 personas añadiría la solicitud de ayudas económicas, 25 individuos incluiría la solicitud de certificados de empadronamiento y 22 personas añadiría el servicio de información urbanística.

<b>Servicios que añadiría al catálogo de servicios de la Oficina Virtual</b>	<b>Nº de respuestas</b>
Comunicación de incidencias Medioambientales	17
Solicitud de domiciliación bancaria	8
Inscripción en Bolsa de Trabajo	30
Solicitud de Ayudas Económicas	31
Licencia de Obra Mayor y Obra Menor	15
Solicitud de certificados de empadronamiento	25
Solicitud de duplicado de recibos	13
Información Urbanística	22
Solicitud de alta o baja de Vado	7
Peticiones de Certificaciones, Informes, Planos Parcelarias sobre I.B.I	10
Alquiler o concesión de Unidades de Enterramiento	5
Solicitud de ayudas económicas para el desarrollo personal mayores.	16
Solicitud de bonificaciones	7
Cambios de Titularidad	11
Licencias de ocupación de vía pública	9
Todos	51
Ninguno	8

**Tabla 8: Servicios que añadiría al catálogo de servicios de la Oficina Virtual los encuestados.**

Fuente: Elaboración propia a través de datos de las encuestas realizadas.

Pero ante todo lo mencionado anteriormente añadir que el 85 % de los encuestados creen que en el futuro utilizarán la Oficina Virtual del Ayuntamiento de Higuieruelas y que las mejoras que introducirían los encuestados es que se aportara mayor información y publicidad sobre dicha oficina a los ciudadanos.

Como conclusión de la encuesta pasada podemos decir que la mayor parte de los encuestados no sabe que es la Oficina Virtual, no saben como funciona/utiliza, no están al tanto de que para poder utilizar la Oficina Virtual es necesaria la firma digital y lo más importante, que no saben que el Ayuntamiento de Higuieruelas posee este servicio. Ante estos datos evidentes de falta de información señalar que más de la mitad de los encuestados desean recibir información sobre el funcionamiento, la utilización, las ventajas, su definición y sobre la Oficina Virtual en general y que la información la desean recibir a través de trípticos.

Además subrayar que el principal motivo por el cual nadie ha hecho uso de la Oficina Virtual es el desconocimiento de esta y que una vez los encuestados han sabido que sólo están disponibles tres procedimientos para poder realizar telemáticamente, más de la mayoría creen que no son suficientes y que añadiría más servicios y éstos son todos los mencionados en la pregunta 9 de la encuesta del **Anexo 7**.

Pero la idea más importante al pasar la encuesta es que una vez se les ha informado más o menos de que es la Oficina Virtual y de que el Ayuntamiento de Higuieruelas tiene, 85 personas de las 100 encuestadas piensan que en un futuro utilizaran este servicio.

Todas estas conclusiones a las que se ha llegado tras pasar la encuesta son el fundamento de nuestro Trabajo Final de Carrera ya que estos datos demuestran la necesidad de informar a todos los ciudadanos ya sean de Higuieruelas como de otros municipios sobre que es la Oficina Virtual así como de su funcionamiento, necesidad de un certificado digital para hacer uso de ella al igual que comunicar que el Ayuntamiento de Higuieruelas tiene instalado este servicio. Añadir además que surge la necesidad de ampliar el número de servicios que ofrece el catálogo de servicios para ampliar las posibilidades de utilización de dicho servicio así como de mejorarlo.

Por todo lo expuesto anteriormente, surge la necesidad como propuesta de mejorar las deficiencias que muestra la Oficina Virtual de Higuieruelas la creación de un tríptico informativo sobre la Oficina Virtual y la ampliación del número de servicios que ofrece el catálogo de servicios de la Oficina Virtual.

## 6. PROPUESTA

### 6.1. Introducción.

Tras el estudio realizado durante este Trabajo en relación a la historia, el territorio y la población de Higuieruelas pero, sobre todo, en relación al estado de las telecomunicaciones y la Oficina Virtual surge la necesidad de proponer una serie de mejoras en dicha Oficina Virtual teniendo en cuenta las circunstancias que la rodean.

Para la elaboración de esta propuesta se ha tenido en cuenta el contexto en el que se encuentra el municipio de Higuieruelas, es decir, el hecho de que se trate de un pequeño municipio del interior de Valencia, con una población envejecida y en decrecimiento. Además de adecuarlo al momento en el que vivimos de continuo cambio y en el que la Administración tiene que hacer uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación para poder hacer frente a los cambios y a las exigencias de los ciudadanos.

Con esta propuesta lo que se pretende es promocionar la nueva herramienta que ha implantado el Ayuntamiento de Higuieruelas con el propósito de mejorar la atención al ciudadano y prestar un mejor servicio y resolver la infrautilización que hasta el momento se ha hecho de dicho servicio.

Como se ha explicado a lo largo de este TFC, la Oficina Virtual del Ayuntamiento de Higuieruelas es un servicio relativamente nuevo, desconocido por la mayoría de los ciudadanos, motivo por el cual no ha sido todavía utilizado, lo que justifica la elaboración de este TFC. En este capítulo se plantea una propuesta de mejora partiendo, sobre todo, de la información obtenida en la encuesta realizada, y consensuada con el Ayuntamiento. En realidad, la propuesta puede desdoblarse en dos medidas que pretenden ambas mejorar el servicio y la utilización de la Oficina Virtual, pero con enfoques distintos.

La primera de las medidas que se proponen para llevar a cabo esta mejora es el diseño y elaboración de **un tríptico informativo** sobre la Oficina Virtual, las ventajas que este servicio presenta y sobre la forma en que puede y debe utilizarse. Además de su diseño y contenido, se planteará cómo debe difundirse entre los potenciales usuarios de la Oficina Virtual para que la conozcan y tengan las nociones básicas para poder utilizarla.

La segunda de las medidas propuesta es la **ampliación del catálogo de servicios de la Oficina Virtual** ya que como se ha explicado en el Capítulo 5 punto 5.2.5.3, en la actualidad el catálogo de servicios se compone sólo de tres servicios. Tanto los ciudadanos de Higuieruelas como los responsables del Ayuntamiento consideran que sólo tres servicios son pocos ya que esta aplicación permite la incorporación de un mayor número que beneficiarían al ciudadano. Además, los tres servicios incluidos por defecto no son, como se ha visto a lo largo del TFC, los que más interés despiertan en los potenciales usuarios de la Oficina Virtual. Por tanto, si el objetivo es dar un mejor servicio e incrementar el uso de la Oficina Virtual, ésta debe ofrecer un servicio que se adapte realmente a las necesidades de los usuarios.

Por lo tanto, puede concluirse que la propuesta que se plantea en este Trabajo Final de Carrera es doble: por un lado la elaboración y difusión de un tríptico informativo sobre las ventajas y funcionamiento de la Oficina Virtual del Ayuntamiento de Higuieruelas, y por otro la ampliación del catálogo de servicios de la Oficina Virtual del Ayuntamiento de Higuieruelas para que los ciudadanos tengan más oportunidad de hacer uso de este servicio y se vean más beneficiados.

## 6.2. Diseño del tríptico de la Oficina Virtual de Higuieruelas.

### 6.2.1. Diseño.

Para diseñar el tríptico el primer paso es decidir qué información se desea incluir en él. En este caso concreto será:

- qué es la Oficina Virtual,
- a quién va dirigida,
- qué se puede hacer en ella,
- qué se necesita para poder utilizar la Oficina Virtual,
- cuáles son sus objetivos y qué ventajas presenta la Oficina Virtual,
- dónde pueden encontrarse los servicios que ofrece la Oficina Virtual y los pasos que hay que seguir para llevar a cabo el trámite seleccionado.

Una vez decidida la información que se quiere incluir en el tríptico pasamos a ordenarla, en definitiva, a diseñarlo. Para ello se decide que la primera página sea la portada del tríptico. Al abrir el tríptico nos encontramos, por un lado, una hoja en la que se establecen los objetivos y las ventajas que presenta la Oficina Virtual. Y por otro lado, nos encontramos con la explicación de en qué consiste la Oficina Virtual, dónde encontrar los diferentes servicios electrónicos que presta el Ayuntamiento de Higuieruelas a través de la Oficina Virtual, etc. En las dos hojas siguientes aparecen los pasos que hay que seguir para poder llevar a cabo la realización telemática de un trámite administrativo apoyado con imágenes de la Oficina Virtual que ayuden al ciudadano a identificar los pasos a seguir. Y para finalizar el tríptico en la última hoja encontramos un resumen sobre qué es la Oficina Virtual, a quién va dirigida, qué se puede hacer en ella así como qué se necesita para hacer uso de ella.

Para que quede mucho más claro el diseño del tríptico, este se muestra a continuación:



### OBJETIVOS:

- Atención personalizada sin necesidad de desplazamiento.
- Ofrecer servicios públicos de calidad, modernos, cercanos y personalizados.
- Posibilita a los ciudadanos a ejercer su derecho a relacionarse con la Administración Pública a través de medios electrónicos.



### VENTAJAS:

- Reducción de tiempos y costes.
- No existen fronteras.
- Acceso 24 horas los 365 días del año.
- Facilidad de acceso.
- Posibilidad de un seguimiento del estado de la tramitación.
- No es necesario el desplazamiento a la oficina municipal.
- Mayor rapidez, transparencia, agilidad, eficacia, eficiencia, modernización, disponibilidad,
- Protección de datos y confidencialidad.

### -¿QUÉ ES LA OFICINA VIRTUAL?

Es un portal Web con garantías y seguridad en los contenidos y trámites electrónicos que se pueden realizar con su Ayuntamiento.

### -¿A QUIEN VA DIRIGIDA?

A ciudadanos y empresas que quieren interactuar con su Ayuntamiento a través de Internet.

### -¿QUÉ PUEDO HACER?

Realizar consultas y trámites de forma telemática.

### -¿QUÉ NECESITO?

La Firma electrónica que es un sistema de acreditación que permite verificar la identidad de las personas con el mismo valor que la firma manuscrita.

La posesión de la Firma electrónica permite a su titular disfrutar de los servicios online que las Administraciones Públicas ponen a disposición de los ciudadanos en sus páginas webs.



**Ayuntamiento  
de Higuieruelas**



**AYUNTAMIENTO DE  
HIGUERUELAS**



**OFICINA VIRTUAL  
DEL AYUNTAMIENTO  
DE HIGUERUELAS**

## La Oficina Virtual

Pone a disposición de los ciudadanos toda una serie de herramientas para facilitar la búsqueda e identificación de los servicios electrónicos municipales.



Los servicios electrónicos se pueden localizar a través del **Buscador de trámites**, el **Catálogo de trámites** o en el apartado **Destacados** donde aparecen los trámites más solicitados.

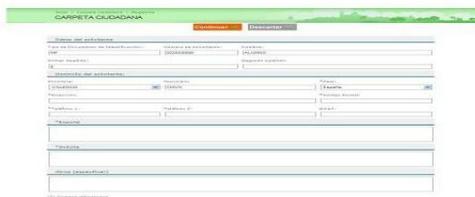
El ciudadano tiene a su disposición su propio espacio personal: la **Carpeta ciudadana**

En ella, se tendrá acceso a las solicitudes presentadas, a su estado, a los documentos presentados y a las notificaciones recibidas al ciudadano.

Más información la podemos encontrar en el Manual del usuario, disponible en el Ayuntamiento, en la web y en el telecentro.

## PASOS:

1. Seleccionar el servicio que se desea iniciar
2. Cumplimentar el formulario de solicitud.



3. Generar documento de la solicitud.



4. Adjuntar documentación



5. Firmar la solicitud.



6. Presentar la solicitud.



7. Resultado de la presentación telemática.



Ilustración 10: Tríptico

Fuente: Elaboración propia

Con el diseño de este tríptico lo que pretendemos es que, de forma general, los ciudadanos entiendan en qué consiste la Oficina Virtual y tengan una noción básica de los pasos que se deben de seguir para poder realizar un trámite de forma telemática y por lo tanto utilizar el servicio de la Oficina Virtual. Debido a que se trata de un municipio con una población envejecida, se ha diseñado un tríptico sencillo y de fácil comprensión para que pueda resultar útil para todos los habitantes.

Además, es importante destacar que hemos elegido la elaboración de un tríptico para su posterior difusión debido a que la encuesta realizada en este TFC desvela que una gran parte de los encuestados han elegido este método como forma de recibir información sobre este nuevo servicio.

### **6.2.2. Difusión.**

Una vez hemos elaborado el tríptico el siguiente paso es planificar su difusión entre los usuarios de la Oficina Virtual.

La forma en que vamos a proceder a difundir el tríptico es dejando trípticos en los locales, bares, restaurantes y comercios del municipio para que cualquier ciudadano del municipio, así como aquellos que lo visiten, tengan la posibilidad de adquirirlo y por lo tanto, informarse de la Oficina Virtual del Ayuntamiento de Higuieruelas.

Además, se planea repartir el tríptico casa por casa echándolo en los buzones de los hogares de Higuieruelas, ya sea por personal de Ayuntamiento o a través del servicio de correos. Además de repartir los trípticos por las casas del municipio, también se entregará una copia en las empresas que se encuentran en la localidad.

Asimismo, se colocarán ejemplares del tríptico en aquellas zonas que se establecen como tabloneros de anuncios para que las personas puedan leerlo.

También se dejarán ejemplares en el Ayuntamiento para que cuando los ciudadanos vayan a realizar algún trámite se les explique por el personal del Ayuntamiento que existe la posibilidad de realizarlo de forma telemática (siempre y cuando esté disponible en el catálogo de servicios de la Oficina Virtual) y se le explique cómo realizarlo a través del tríptico junto con la entrega del mismo.

Igualmente para divulgar el tríptico vamos a colocar ejemplares en la biblioteca para que los visitantes de ésta tengan la opción de informarse de este servicio.

Además, ya que en el municipio se dispone de un telecentro en el que se puede acudir para hacer uso de ordenadores con conexión a Internet, se van a colocar trípticos para que aquellas personas que lo visiten se puedan informar del servicio. También se informará a la responsable del telecentro para que se encargue de repartir el tríptico a aquellos usuarios del telecentro y ella misma deberá conocer este servicio y su funcionamiento para poder ayudar a los usuarios del telecentro si utilizan los ordenadores del mismo para la realización de un trámite telemático.

Por último, también se va a colgar un ejemplar del tríptico en la página web del Ayuntamiento para que todo aquel que la visite tenga la oportunidad de leerlo e informarse. Además también se va a colocar otro ejemplar del tríptico en el apartado de la Oficina Virtual para que aquellas personas que vayan a utilizarla tengan una guía para poder llevar a cabo la tramitación del trámite que deseen realizar.

Por parte del Ayuntamiento, para proceder a la difusión del tríptico puede utilizar su base de datos y mandar un correo electrónico con el tríptico a todos aquellos ciudadanos y empresas que considere que están interesados en este nuevo servicio que presta el Ayuntamiento.

Como hemos dicho en apartados anteriores, Higuieruelas es un pequeño municipio de unos 500 habitantes por lo que la difusión de este tríptico se va a realizar de forma rápida y sencilla (tanto los ejemplares que se dejarán en lugar públicos como los que se repartan entre los hogares del municipio).

Además al disponer de un telecentro, se van a depositar ejemplares del tríptico lo que amplía las posibilidades de que se utilice la Oficina Virtual.

### 6.2.3. Presupuesto.

Para la elaboración del presupuesto de esta primera propuesta tenemos que tener en cuenta, por un lado, el coste de elaborar el tríptico y por otro lado, el de su difusión.

En cuanto al **coste de la elaboración** del tríptico tenemos que tener en cuenta, por una parte, el tiempo dedicado a su diseño y, por otro lado, el material requerido para su elaboración y el número de copias necesarias para su reparto.

En relación al tiempo dedicado para elaborar el tríptico decir que tenemos que considerar sólo el gasto de un diplomado en GAP ya que el diseño lo hemos hecho nosotros mismos y no vamos a subcontratar a una empresa para ello. La creación de tríptico nos ha costado 6 horas lo que da lugar a un coste de 63,16 € teniendo en cuenta que el sueldo mensual de un diplomado en GAP es de 1.389,60 euros (ver Tabla 9).

Grupo	Sueldo base mensual	Complemento de destino	Pagas extra	Sueldo Total bruto (mes)
Diplomado A2	958,98	372,33	58,28	1.389,60€

Tabla 9: Sueldo mensual de un funcionario del grupo A2.

Fuente: BOE <http://www.boe.es/boe/dias/2012/06/30/pdfs/BOE-A-2012-8745.pdf>

Nótese que para el cálculo del sueldo bruto mensual se han tenido en cuenta las siguientes consideraciones:

- Un complemento de destino en euros del nivel 17.
- No se han quitado las cuotas de cotización.
- Sólo se incluye la paga extra de junio de forma prorrateada en los 12 meses ya que la paga extra de diciembre se ha eliminado temporalmente.  
$$\text{Paga extra} = 699,38 / 12 = 58,28 \text{ €}$$
- No se han incluido los trienios debido a que no llevamos más de tres años trabajando en la Administración

En relación al coste de la hora de un diplomado en GAP para obtener el coste de la elaboración del tríptico se ha obtenido de la siguiente forma:

$1.389,60\text{€ (sueldo mensual)} / 22 \text{ (días laborables)} = 63,16\text{€ diarios}$

Teniendo en cuenta que se considera una jornada laboral de 6 horas, el coste del tríptico (al estimarse una dedicación de justamente 6 horas) es de 63,16€.

Una vez se ha diseñado y finalizado la elaboración del tríptico, éste ha de difundirse. Para ello, presupuestamos la necesidad de realizar 1.235 copias del tríptico que se repartirán entre los distintos agentes tal y como se ha indicado en el punto 6.2.2 del presente TFC.

El total de las 1.235 copias se distribuirán de la siguiente forma como refleja la Tabla 10:

Lugar.	Nº de copias a depositar.
Viviendas	835 <sup>42</sup>
Empresas	84 <sup>43</sup>
Comercios	140 <sup>44</sup>
Bares y restaurantes	80 <sup>45</sup>
Tablones de anuncios	6
Ayuntamiento	40
Biblioteca	20
Telecentro	30
<b>TOTAL</b>	<b>1.235</b>

Tabla 10: Distribución de los trípticos.

Fuente: Elaboración propia.

Respecto al **coste de realizar las copias**, según los cálculos presentados anteriormente es necesario realizar 1.235 copias de los trípticos pero tras consultar con varias imprentas para que fuera más económico se van a realizar 1.500 copias del tríptico. Tras estudiar los diversos presupuestos de las imprentas consultadas hemos elegido el siguiente presupuesto por considerarlo el más adecuado en calidad-precio y el que cubre nuestras necesidades y que aparece en el **Anexo 8** y de forma resumida en la Tabla 11.

<sup>42</sup>Fuente:<http://www.higuieruelas.es/es/sites/higuieruelas.portalesmunicipales.es/files/estadisticasmunicipaleshiguieruelas.pdf>

<sup>43</sup> 28 empresas x 3 copias en cada empresa = 84

<sup>44</sup> 7 comercios x 20 copias en cada comercio = 140

<sup>45</sup> 4 bares y restaurantes x 20 copias en cada uno = 80

El coste total de realizar las 1.500 copias del tríptico es de 270 € ya que cada copia a color tiene un precio de 0,180 euros (ver Tabla 11).

Cantidad	Concepto	Precio unidad	Total
1500	-Tríptico a color digital, ambas caras -Plegado en tres partes mediante hendido -Impreso en papel couche de 200gr -Tamaño máximo abierto de A4	0,180 €	270 € <sup>46</sup>

Tabla 11: Presupuesto imprenta Graficalap

Fuente: Imprenta Graficalap

Por lo tanto el coste de elaborar el tríptico es la suma del coste de elaboración del tríptico (mano de obra) más al coste de la realización de las copias (coste total de imprenta).

**COSTE TOTAL DE ELABORAR EL TRÍPTICO = 63,16 + 270 = 333,18 €**

Por otra parte, tenemos que tener en cuenta el personal necesario para repartir los trípticos una vez se hayan realizado las copias (**coste de difusión**). En este caso la distribución del tríptico lo va a realizar personal del Ayuntamiento dentro de su jornada laboral por lo que no sería un gasto real para el Ayuntamiento ya que éste no desembolsaría el dinero porque se le paga dentro de la nómina. Con ello lo que pretendemos es que esta difusión se haga lo más rápido posible ya que el personal del Ayuntamiento conoce el municipio tanto a nivel de sus calles, como localización de empresas, comercios, bares, biblioteca, telecentro y Ayuntamiento y por lo tanto se agilizaría este trámite. Además si se contratara a alguien para repartir el tríptico supondría un mayor coste al Ayuntamiento para la implantación de esta mejora y un aumento del tiempo necesario.

La distribución del tríptico se realizará durante tres semanas consecutivas, con la intención de que tenga tiempo en su jornada laboral para dedicarse a sus tareas.

También como hemos dicho anteriormente personal del Ayuntamiento y del telecentro van a prestar información o ayuda en relación a la Oficina Virtual, por lo que necesitan formarse sobre esta herramienta. La formación sobre la Oficina Virtual la van a recibir a través de los informáticos del Ayuntamiento durante su jornada laboral, por lo que tampoco va a suponer un gasto real externo para el Ayuntamiento. A pesar de no ser un gasto real, sí supone un coste para el Ayuntamiento (tanto la difusión como la formación). Por tanto, es necesario realizar una estimación de dicho coste. Para ello, se considera que el coste de difusión del tríptico por parte del personal del Ayuntamiento ascenderá a 162,1 euros teniendo en cuenta que el sueldo mensual de la persona encarga del reparto asciende a 1.426,47€ (véase Tabla 12).

<sup>46</sup> Este precio no incluye I.V.A.

(en euros)	Sueldo base mensual	Trienio mensual	Complemento de destino	Pagas extra	Total mensual
Admón (A2)	958,98	34,77	372,33	60,40	1.426,47

Tabla 12: Sueldo Administrativo encargado de la difusión del tríptico.

Fuente: <http://www.boe.es/boe/dias/2012/06/30/pdfs/BOE-A-2012-8745.pdf>

Para el cálculo del sueldo bruto mensual del administrativo se han tenido en cuenta las siguientes consideraciones:

- Un complemento de destino en euros nivel 17
- No se han quitado las cuotas de cotización.
- Sólo se ha incluido la paga extra de junio de forma prorrateada en los 12 meses ya que la paga extra de diciembre se ha eliminado temporalmente.

$$699,38 \text{ (paga extra base)} + 25,35 \text{ (trienio)} = 724,73$$

$$724,73 / 12 = 60,40$$

En cuanto al cálculo del coste de la hora del administrativo se ha llevado a cabo de la siguiente manera:

$$1.426,47 \text{ (sueldo mensual)} / 22 \text{ (días laborables)} = 64,84$$

$$64,84 / 6 \text{ (horas diarias)} = 10,81 \text{ € la hora}$$

De lo que se concluye que el coste de que el administrativo dedique 1 hora al día durante 3 semanas (15 horas) a la difusión del tríptico asciende a:

$$10,81 \text{ € hora} * 15 \text{ horas} = 162,1 \text{ €}$$

Por otra parte, debe considerarse también el coste que supone formar al personal del Ayuntamiento y del telecentro cuya formación van a realizar los informáticos junto con el coste de implantar una copia del tríptico en la página web del Ayuntamiento. Se estima que el curso supone una dedicación de 20 horas, y la implantación del tríptico en la página web supone 2 horas de trabajo de los informáticos. Teniendo en cuenta que el sueldo mensual bruto de un informático es de 1.149,48 €<sup>47</sup>, el coste relacionado con los informáticos asciende a 191,6 € teniendo en cuenta que el coste de la hora es:

$$1.149,48 / 22 \text{ (días laborables)} = 52,25 \text{ €/día}$$

$$52,25 / 6 \text{ (horas diarias)} = 8,7 \text{ €/hora}$$

$$8,7 \text{ € hora} * 22 \text{ horas} = 191,6 \text{ €}$$

<sup>47</sup>Fuente:[http://www.globaljuridica.com/docs/2012/Convenios/TABLAS\\_OFICINASYDESPACHOS\\_2012.pdf](http://www.globaljuridica.com/docs/2012/Convenios/TABLAS_OFICINASYDESPACHOS_2012.pdf)

Por lo tanto el coste de la difusión del tríptico es el cómputo del coste de la distribución del tríptico por parte del Administrativo (mano de obra) más al coste de la formación.

**COSTE TOTAL DE LA DIFUSIÓN DEL TRÍPTICO = 162,1 + 191,6 = 353,7 €**

Por ello, el presupuesto de elaborar un tríptico y la difusión de este es la suma de ambos costes lo que da como resultado un coste de 686,86€ como muestra la Tabla 13:

COSTE TOTAL DE ELABORAR EL TRÍPTICO = 333,18 €

COSTE TOTAL DE LA DIFUSIÓN DEL TRÍPTICO = 353,7 €

**COSTE TOTAL PRESUPUESTO = 333,18 + 353,7 = 686,86**

	Sueldo (€)	Precio hora (€)	Dedicación de horas	Total
Diplomado GAP	1.389,60	10,53	6	63,16 €
Imprenta				270 €
Administrativo	1.426,47	10,80	15	162,1 €
Informáticos	1.149,48	8,7	22	191,6 €
<b>TOTAL</b>				<b>686,86€</b>

Tabla 13: Tabla resumen del presupuesto para la elaboración y distribución del tríptico.

Fuente: <http://www.boe.es/boe/dias/2010/01/05/pdfs/BOE-A-2010-200.pdf>

## 6.3. Ampliación del catálogo de servicios de la Oficina Virtual de Higuieruelas.

### 6.3.1. Diseño de un criterio para la selección de los procedimientos.

La segunda de las propuestas planteadas es la ampliación del catálogo de servicios de la Oficina Virtual del Ayuntamiento de Higuieruelas cuyo objetivo fundamental ya no es tanto que los potenciales usuarios conozcan su existencia, sino que se mejore el servicio y se adapte a las necesidades reales de los usuarios. Para poder llevar a cabo dicha ampliación del catálogo, el primer paso es decidir qué criterio se va a seguir para escoger los procedimientos que se van a incorporar a dicho catálogo.

Como ya hemos mencionado en apartados anteriores, se ha creado y se ha pasado una encuesta a los ciudadanos para conocer su opinión sobre la Oficina Virtual (véase el apartado 5.4.4.2.). Los resultados de dicha encuesta se toman como base para definir el criterio que se va a seguir para ampliar el catálogo de servicios de la Oficina Virtual.

En dicha encuesta las preguntas 17 y 18 están enfocadas al catálogo de servicios de la Oficina Virtual del Ayuntamiento de Higuieruelas. Concretamente la cuestión 17 pregunta a los ciudadanos si creen que son suficientes los servicios que presta la Oficina Virtual y el 73% de los encuestados creen que no son suficientes. Por ello, ante esta respuesta queda claro que los ciudadanos demandan una mejora en el servicio que actualmente presta la Oficina Virtual.

Además, la cuestión 18 pregunta a los encuestados qué procedimientos incorporarían al catálogo de servicios. Serán las respuestas a esta pregunta lo que se tomará de base para definir el criterio de selección de los procedimientos a incorporar a la Oficina Virtual.

Complementariamente, también se va a considerar la opinión de la autora del TFC basada en sus interpretaciones de los resultados de la encuesta, consultas con otras Oficinas Virtuales sobre los servicios ofrecidos, averiguaciones sobre los servicios más demandados en el Ayuntamiento de Higuieruelas así como sobre los comentarios que han surgido durante la realización de la encuesta para determinar qué servicios son más necesarios para incorporar al catálogo.

### **6.3.2. Ampliación del número de procedimientos del catálogo de trámites.**

Para proceder a la ampliación del catálogo de servicios el primer paso es observar los resultados obtenidos en la cuestión 18 de la encuesta, que quedan reflejadas en la Tabla 14 y de la cual podemos extraer qué trámites están más demandados para ampliar el catálogo de servicios de la Oficina Virtual.

<b>Servicios que añadiría al catálogo de servicios de la Oficina Virtual</b>	<b>Nº de respuestas</b>
Solicitud de Ayudas Económicas	31
Inscripción en Bolsa de Trabajo	30
Solicitud de certificados de empadronamiento	25
Información Urbanística	22
Comunicación de incidencias Medioambientales	17
Solicitud de ayudas económicas para el desarrollo personal mayores.	16
Licencia de Obra Mayor y Obra Menor	15
Solicitud de duplicado de recibos	13
Cambios de Titularidad	11
Peticiones de Certificaciones, Informes, Planos Parcelarias sobre I.B.I	10
Licencias de ocupación de vía pública	9
Solicitud de domiciliación bancaria	8
Solicitud de alta o baja de Vado	7

Solicitud de bonificaciones	7
Alquiler o concesión de Unidades de Enterramiento	5
Todos	51
Ninguno	8

**Tabla 14: Respuestas de los encuestados a la pregunta 18 de la encuesta.**

Fuente: Elaboración propia a través de datos de las encuestas realizadas.

Ante los resultados presentados en la Tabla 14 parece que la Oficina Virtual debería ampliarse con la incorporación de todos los servicios que se incluyen en dicha tabla ya que en mayor o menor medida todos son demandados por los ciudadanos. Por ello, la incorporación de nuevos procedimientos se va a realizar en tres fases dependiendo de la demanda de los encuestados, quedando de la siguiente manera.

<b>1ª FASE</b>	Solicitud de Ayudas Económicas Inscripción en Bolsa de Trabajo Solicitud de certificados de empadronamiento Información Urbanística
<b>2ª FASE</b>	Comunicación de incidencias Medioambientales Licencia de Obra Mayor y Obra Menor Solicitud de duplicado de recibos Petición de Certificaciones, Informes, Planos Parcelarias sobre I.B.I. Solicitud de ayudas económicas para el desarrollo personal mayores. Cambios de Titularidad
<b>3ª FASE</b>	Solicitud de domiciliación bancaria Solicitud de alta o baja de Vado Alquiler o concesión de Unidades de Enterramiento Solicitud de bonificaciones Licencias de ocupación de vía pública

**Tabla 15: Fases en las que se van a incorporar procedimientos a la Oficina Virtual.**

Fuente: Elaboración propia.

Además de los servicios electrónicos citados anteriormente, existe un catálogo de servicios electrónicos que se pueden incorporar al catálogo pero que por motivos de espacio no se incorporaron a la encuesta. No obstante, si el objetivo es mejorar y beneficiar el servicio al ciudadano, parece lógico incorporar todos los servicios que ofrece dicho catálogo, incluyendo para ello una cuarta fase. Por ello, se plantean 4 fases con sus correspondientes procedimientos. La distribución de estos procedimientos se va a realizar siguiendo nuestro propio criterio (no sólo la respuesta de los encuestado) ya que consideramos que hay algunos servicios que deben tener prioridad en su implantación por ser servicios muy demandados por los ciudadanos (según la información facilitada por el Ayuntamiento, las pistas que nos han podido dar los ciudadanos a través de sus respuestas en las encuestas y lo que se ha hecho en otras oficinas virtuales ) y que mejor se adaptan a sus necesidades lo que supondría una mayor rentabilidad del servicio que presta el Ayuntamiento.

Además esta ampliación se va a realizar en fases debido a la falta de información por parte de los ciudadanos sobre el servicio que ofrece la Oficina Virtual y por la falta de medios para realizarlo. Creemos que es lo mejor para mejorar el servicio de forma inmediata y por lo tanto lo mejor para los ciudadanos ya que incorporarlos todos de golpe supondría un gran esfuerzo y una mayor espera en la mejora de dicho servicio.

Por todo ello, vamos a modificar la Tabla 15 para integrar los procedimientos que se van a incorporar al catálogo de trámites de la Oficina Virtual. Dicha tabla aparece a continuación.

<p><b>1ª FASE</b></p>	<p>Inscripción en Bolsa de Trabajo                      Solicitud de Ayudas Económicas                      Solicitud de certificados de empadronamiento                      Información Urbanística                      Licencia de Obra Mayor y Obra Menor                      Cambios de Titularidad                      Solicitud de ayudas económicas para el desarrollo personal mayores.                      Solicitud de domiciliación bancaria                      Solicitud de alta o baja de Vado                      Pago telemático</p>
<p><b>2ª FASE</b></p>	<p>Comunicación de incidencias Medioambientales                      Solicitud de duplicado de recibos                      Peticiones de Certificaciones, Informes, Planos Parcelarias sobre I.B.I                      Alquiler o concesión de Unidades de Enterramiento                      Solicitud de bonificaciones                      Licencias de ocupación de vía pública                      Licencia Ambiental                      Licencia de Apertura                      Concesión de parcelas de cementerio                      Declaración de Ruina</p>

<p><b>3ª FASE</b></p>	<p>Autorización uso y disparo de productos pirotécnicos                  Peticiones de información sobre datos padrones tributarios                  Tarjeta de aparcamiento europea para minusválidos                  Reclamación Patrimonial                  Solicitud de Volante de empadronamiento                  Nueva construcción, ampliación, reforma o rehabilitación de bienes inmuebles                  Alteración de titularidad y variación de cuota de participación en bienes inmuebles                  Cambio de cultivo, aprovechamiento, uso, demolición o derribo de bienes inmuebles                  Solicitud de participación en pruebas selectivas                  Licencia de parcelación</p>
<p><b>4ª FASE</b></p>	<p>Autorización Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas                  Autorización Autoescuelas a realización de prácticas en vía pública.                  Comunicación Ambiental                  Concesión de Instalación de placas de señalización o carteles indicadores.                  Agregación, agrupación, segregación o división de bienes inmuebles                  Licencia de primera ocupación                  Presentación de recurso de reposición                  Solicitud de aplazamientos y fraccionamientos de deuda                  Solicitud de Certificados en materia tributaria                  Solicitud de compensación de deudas tributarias                  Solicitud de devolución de ingresos indebidos                  Solicitud de liquidación de intereses por ingresos indebidos                  Infracción urbanística                  Licencia de segunda ocupación</p>

**Tabla 16: Procedimientos que se van a incorporar al catálogo de trámites en diferentes fases siguiendo nuestro propio criterio y el de los ciudadanos.**

Fuente: Elaboración propia.

Cada vez que se produzca una implantación de nuevos servicios al catálogo de trámites aparecerá como una noticia en la página principal del Ayuntamiento con el objetivo de informar a todo aquel que la visite. Además para difundir la noticia de la ampliación del catálogo de trámites también se colocarán hojas informativas en los lugares en los que se dispone los trípticos y en aquellas zonas que se utilizan como tablones de anuncios.

Nótese que en el caso de los procedimientos de solicitud de ayudas económicas, cambios de titularidad y solicitud de bonificaciones conllevan la incorporación de diferentes procedimientos ya que en el catálogo del **Anexo 6** se muestra cómo existen diversos tipos de ayudas económicas, de cambios de titularidad y de solicitud de bonificaciones. Por lo tanto, cuando se introduzcan estos procedimientos al catálogo de trámites de la Oficina Virtual se deberían de incorporar cada uno de esos tipos de ayudas, de cambios de titularidad y de bonificaciones.

### **6.3.3. Recursos Humanos implicados en el proceso de ampliación del catálogo de servicios.**

Para llevar a cabo la ampliación del catálogo de trámites de la Oficina Virtual del Ayuntamiento de Higuieruelas debe seguirse el diagrama de flujos presentado en el punto 5.2.5.2. Para ello, se verán implicados una serie de recursos humanos que son:

- el *Alcalde*, quien es el responsable y supervisor que debe dar el visto bueno de la ampliación del catálogo de servicios así como a los procedimientos que se han decidido incorporar, y el responsable de solicitar a la diputación la ampliación del catálogo de servicios de la Oficina Virtual del Ayuntamiento de Higuieruelas,
- el *Secretario* del Ayuntamiento que es el encargado de la revisión de la ficha descriptiva del servicio a incorporar y del formulario presencial,
- el *administrativo* que es el responsable de la elaboración del formulario presencial,
- la *Diputación* que es la encargada de tramitar la solicitud de la ampliación del catálogo de servicios y la encargada de acceder a la plataforma de la Oficina Virtual para dar de alta los nuevos procedimientos y dar las claves y la formación y documentación necesarias a los informáticos del Ayuntamiento de Higuieruelas para que incorporen los documentos y herramientas necesarias para poder realizar el trámite de forma presencial y telemática.
- Y los *informáticos* del Ayuntamiento de Higuieruelas que tiene las herramientas y los conocimientos necesarios en relación a la plataforma de la Oficina Virtual para proceder a la incorporación de los formularios para ejecutar la tramitación de forma presencial, para la introducción de la ficha descriptiva de los procedimientos y de las herramientas necesarias en la carpeta ciudadana para poder realizar los trámites de forma telemática.

### **6.3.4. Presupuesto.**

Para la realización el presupuesto de la ampliación del catálogo de servicios de la Oficina Virtual de Higuieruelas tenemos que tener en cuenta, por un lado, el **coste que supone que un Diplomado en GAP** haga un análisis de la situación de la Oficina Virtual del Ayuntamiento de Higuieruelas, y las debilidades que presenta ésta y sus razones, así como la propuesta de ampliación del catálogo de servicios indicando en qué orden aumentarlo.

Por otro lado, tenemos que tener en cuenta que una vez se ha decidido ampliar el catálogo de servicios de la Oficina Virtual se necesita **personal para que lo lleve a cabo** y el coste que supone esto.

En relación al **coste de realizar este trabajo**, que ha consistido fundamentalmente en realizar un análisis de la Oficina Virtual y sus debilidades junto con la realización de una encuesta a los ciudadanos, el primer paso es computar las horas necesarias. Además, para el cálculo del coste se considerará que el salario de un diplomado en GAP es el que aparece en la Tabla 9, con las consideraciones tenidas en cuenta en el punto 6.2.3. Por tanto, estimando un coste aproximado de 720 horas, y teniendo en cuenta que el coste de una hora es de 10,53€, el coste total de realización del trabajo asciende a la cuantía de 7.581,60€.

A este coste, hay que añadirle además, el coste específico de la realización de la encuesta, tanto el coste de los recursos humanos empleados como del material necesario para ello. Teniendo en cuenta que la realización de las 100 encuestas ha consumido un total de 3 horas, el coste de los recursos humanos empleados en la misma asciende a 31,60€. Por otra parte, la realización de las fotocopias necesarias para la realización de las encuestas asciende a 5€.

En cuanto al cómputo del **coste del personal de ampliar el catálogo de servicios** de la Oficina Virtual es necesario tener en cuenta que varias personas forman parte de este proceso (recuérdese el punto 6.3.3). Por ello, para poder presentar el presupuesto de la ampliación será necesario distinguir entre el coste que supone el administrativo, el coste del secretario y el coste de los informáticos. Además, como se ha explicado a lo largo de esta propuesta, se plantean cuatro fases de ampliación, cada una de ellas, con un número de procedimientos. Para poder realizar el presupuesto total se presenta, en primer lugar, el coste unitario (para cada procedimiento nuevo incluido en el catálogo), y posteriormente se calculará el coste de cada fase.

De este modo, para poder obtener el coste unitario de cada servicio ampliado es necesario distinguir entre:

- **Administrativo:** la revisión de cada ficha descriptiva para un nuevo servicio requiere la dedicación de dos horas por parte del Administrativo por lo que el coste será de 21,6€ (sabiendo el coste mensual del administrativo es el que aparece en la Tabla 12). Además, se estima que la elaboración del formulario presencial necesita una hora para cada formulario, lo que supone un coste de 10,8€.
- **Secretario:** en relación a la supervisión por parte del secretario de las tareas realizadas por el administrativo será necesario la dedicación de una hora para supervisar cada uno de los servicios. Teniendo en cuenta que el coste total mensual del secretario es el que aparece en la Tabla 17, se estima que el coste de supervisión del secretario asciende a 12,76€.

(en euros)	Sueldo bruto mensual	Trienio mensual	Complemento de destino	Paga extra	Total
Secretario A1	1.109,05	42,65	473,35	59,22	1.684,27

Tabla 17: Sueldo secretario grupo A1

Fuente: <http://www.boe.es/boe/dias/2012/06/30/pdfs/BOE-A-2012-8745.pdf>

Téngase en cuenta que para el cálculo del sueldo bruto mensual del secretario se han tenido en cuenta las siguientes consideraciones:

- Complemento de destino en euros nivel 21.
- Sin quitar las cuotas de cotización.
- Sólo se incluye la paga extra de junio de forma prorrateada en los 12 meses ya que la paga extra de diciembre se ha quitado.

$$684,36 \text{ (paga extra base)} + 26,31 \text{ (trienio)} = 710,67$$

$$710,67 / 12 = 59,22$$

En relación al coste de la hora del secretario decir que asciende a:

$$1.684,27 / 22 \text{ (días laborables)} = 76,56 \text{ €/día}$$

$$76,56 / 6 \text{ (horas diarias)} = 12,76 \text{ €/hora}$$

- **Informáticos:** necesitarán dos horas para implantar un servicio en la plataforma de la Oficina Virtual ya que esto implica la incorporación del formulario presencial, de la ficha descriptiva del procedimiento y de las herramientas adecuadas en la carpeta ciudadana para que se pueda tramitar el servicio de forma telemática. Este proceso supone un coste de 17,4 € (sabiendo que el coste mensual de un informático asciende a 1.149,48 €).

Por tanto, y a modo de resumen, tras lo expuesto se estima que el coste para la ampliación del catálogo de servicios si se amplía este en un procedimiento es de:

RECURSOS HUMANOS	HORAS	COSTE (en euros)
<b>ADMINISTRATIVO</b>		
- Revisión ficha descriptiva	2h	21,6
- Elaboración formulario	1h	10,8
<b>SECRETARIO</b>		
- Supervisión	1h	12,76
<b>INFORMÁTICOS</b>		
- Implantar servicio en la plataforma	2	17,4

Tabla 18: Coste para la ampliación del catálogo de servicios

Fuente: elaboración propia.

Una vez calculado el coste unitario por procedimiento, debemos calcular el coste total de la ampliación. Como se ha explicado, se propone ampliar el catálogo de servicios en 4 fases, cuyas tareas son las que se muestran en la Tabla 19.

	Nº de procedimientos a incorporar	Nº de fichas descriptivas a realizar.	Nº de formularios presenciales a realizar.	Nº de trámites a revisar.
<b>Fase 1</b>	10	10	10	10
<b>Fase 2</b>	10	10	10	10
<b>Fase 3</b>	10	10	10	10
<b>Fase 4</b>	14	14	14	14

Tabla 19: Tareas a realizar en cada una de las fases de la ampliación del catálogo de servicios.

Fuente: elaboración propia.

Y por tanto, el coste de los recursos humanos empleados en la ampliación del catálogo, distinguiendo para cada fase, son los que se muestran en las siguientes tablas.

<b>FASE 1</b>	<b>Horas (h)</b>	<b>Coste</b>
Informáticos	2 h * 10 procedimientos = 20 h	20 h * 8,7€/h = 174 €
Administrativo	2 h * 10 ficha descriptiva = 20 h	20 h * 10,8 €/h = 216 €
Administrativo	1 h * 10 formularios = 10 h	10 h * 10,8 €/h = 108 €
Secretario	1 h * 10 supervisión trámite = 10h	10 h * 12,76 €/h = 127,6 €
<b>TOTAL</b>		<b>625,6 €</b>

Tabla 20: Coste Fase 1 de la ampliación de catalogo de servicios.

Fuente: elaboración propia

<b>FASE 2</b>	<b>Horas (h)</b>	<b>Coste</b>
Informáticos	2 h * 10 procedimientos = 20 h	20 h * 8,7€/h = 174 €
Administrativo	2 h * 10 ficha descriptiva = 20 h	20 h * 10,8 €/h = 216 €
Administrativo	1 h * 10 formularios = 10 h	10 h * 10,8 €/h = 108 €
Secretario	1 h * 10 supervisión trámite = 10 h	10 h * 12,76 €/h = 127,6 €
<b>TOTAL</b>		<b>625,6 €</b>

Tabla 21: Coste Fase 2 de la ampliación de catalogo de servicios.

Fuente: elaboración propia

FASE 3	Horas (h)	Coste
Informáticos	2 h * 10 procedimientos = 20 h	20 h * 8,7€/h = 174 €
Administrativo	2 h * 10 ficha descriptiva = 20 h	20 h * 10,8 €/h = 216 €
Administrativo	1 h * 10 formularios = 10 h	10 h * 10,8 €/h = 108 €
Secretario	1 h * 10 supervisión trámite = 10 h	10 h * 12,76 €/h = 127,6 €
<b>TOTAL</b>		<b>625,6 €</b>

Tabla 22: Coste Fase 3 de la ampliación de catalogo de servicios.

Fuente: elaboración propia

FASE 4	Horas (h)	Coste
Informáticos	2 h * 14 procedimientos = 28 h	28 h * 8,7 €/h = 243,6 €
Administrativo	2 h * 14 ficha descriptiva = 28 h	28 h * 10,8 €/h = 302,4 €
Administrativo	1 h * 14 formularios = 14 h	14 h * 10,8 €/h = 151,2 €
Secretario	1 h * 14 supervisión trámite = 14 h	14 h * 12,76 €/h = 178,64 €
<b>TOTAL</b>		<b>875,84 €</b>

Tabla 23: Coste Fase 4 de la ampliación de catálogo de servicios.

Fuente: elaboración propia

Y por último, el coste de ampliar el catálogo de servicios de la Oficina Virtual del Ayuntamiento de Higuieruelas queda de forma resumida en la Tabla 24.

Gasto	Coste
Diplomado GAP	7.581,6 €
Encuesta	25€
Fase 1	625,6 €
Fase 2	625,6 €
Fase 3	625,6 €
Fase 4	875,84 €
<b>TOTAL</b>	<b>10.359,24 €</b>

Tabla 24: Resumen presupuesto ampliación catálogo de servicios

Fuente: <http://www.boe.es/boe/dias/2010/01/05/pdfs/BOE-A-2010-200.pdf>

## 7. CONCLUSIONES

Tras los conocimientos adquiridos durante el estudio de las diversas asignaturas que componen la diplomatura de Gestión y Administración Pública y con el fin de concluir dichos estudios se ha realizado el Trabajo Final de Carrera que aquí se presenta. Para la elaboración del mismo hemos seguido la normativa correspondiente que establece que el TFC tiene que estar basado en problemas reales, tener un fundamento práctico y aplicado, apoyarse en las asignaturas cursadas y relacionadas con la naturaleza del trabajo, estar relacionado con el trabajo profesional de un diplomado de GAP y tender un puente hacia el ejercicio profesional habitual.

La elaboración de este TFC surge con el deseo de querer elaborar el TFC sobre algún tema relacionado con municipio de Higuieruelas. Tras diversas visitas al Ayuntamiento en busca de un posible tema para el trabajo, aparece la idea de realizar un estudio de la Oficina Virtual del Ayuntamiento de Higuieruelas ya que es un servicio relativamente nuevo, poco conocido e infrautilizado. Por lo tanto, con el objetivo de introducir una mejora en un problema real y relacionado con las asignaturas cursadas durante la carrera se decide aceptar este tema para realizar este trabajo con el fin de analizar el motivo por el cual no se ha utilizado este nuevo servicio por los ciudadanos y proponer posibles mejoras en el mismo. De este modo, se considera que el TFC que aquí se presenta cumple con los requisitos establecidos por la normativa ya que se enfrenta a un problema real de una Administración Pública y además se han utilizado los fundamentos teóricos adquiridos en las distintas asignaturas de la diplomatura (véase el capítulo 1) para su análisis y propuesta de solución.

La Administración Pública por su naturaleza de servicio público está orientada al ciudadano ya que este es su cliente, por lo que éste debe recibir una atención adecuada. Con el fin de orientar sus servicios al ciudadano, la Administración está haciendo uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación con el objetivo, por un lado, de adaptarse a los cambios que se van produciendo y que exigen una rápida adaptación, y por otro lado, a las demandas de los ciudadanos.

Pero para usar las Tecnologías de la Información y la Comunicación en la Administración es necesario realizar un gran esfuerzo para su incorporación ya que surge la necesidad de formar tanto a los empleados de la Administración como a los ciudadanos con el fin de que las conozcan y realmente las TIC's supongan un mejor servicio y un beneficio para la Administración y la ciudadanía.

Higuieruelas está situada a unos 60 kilómetros de Valencia y para realizar cualquier trámite o recibir cualquier tipo de información en relación al pueblo de Higuieruelas o en relación al Ayuntamiento requiere un desplazamiento físico.

Por ello, tras la implantación de la Oficina Virtual en el Ayuntamiento de Higuieruelas se debería haber producido una mejora en la prestación de servicios ya que esta podría aportar muchas ventajas, entre las que destacan precisamente la necesidad de poder realizar trámites administrativos sin desplazarse al Ayuntamiento físicamente. No obstante, dicha Oficina Virtual no estaba siendo utilizada por ningún ciudadano ni empresa, de modo que realmente este avance tecnológico estaba suponiendo en realidad una pérdida total de recursos para la Administración.

Por tanto, ante esta situación de inutilización de la Oficina Virtual se ha realizado un análisis del contexto (de Higuieruelas en el capítulo 2 y del estado de las telecomunicaciones en el capítulo 3) que ha permitido detectar el entorno en el que se encuadra la Oficina Virtual de Higuieruelas, lo cual es fundamental para poder proponer una mejora que se adapte realmente a las necesidades de sus potenciales usuarios. Tras este análisis queda claro que es un pequeño municipio con una población mayoritariamente envejecida, pero que existe también un rango de edad entre los 40-50 años numeroso que es, realmente, el posible usuario de la oficina virtual y es a éste rango de edad al que deben ir dirigidas las acciones de mejora de este TFC. Además, con la encuesta diseñada y realizada en este Trabajo se ha podido detectar que nadie ha usado la oficina virtual y el motivo no es sólo que no saben usarla, sino que ni siquiera saben que existe. Además, los resultados de la encuesta son también reveladores porque indican que, ni aun conociendo la existencia de la Oficina Virtual se podría asegurar que haya un mayor uso de ella, ya que los servicios ofertados (los actualmente activos en el Catálogo) no se adaptan realmente a las necesidades de los ciudadanos de Higuieruelas.

Por ello, y con la intención de dar respuesta a los problemas detectados en la primera parte de este TFC, planteamos una doble propuesta de mejora de la Oficina Virtual. Por un lado, pretendemos aumentar el conocimiento de la existencia de la oficina virtual por parte de los potenciales usuarios, tanto personas físicas como jurídicas (por ejemplo, empresas del municipio u otras Administraciones relacionadas). Y por otro lado, planteamos la ampliación de los servicios y trámites actualmente activos en la Oficina Virtual con la intención de poner en marcha los servicios más demandados por los ciudadanos.

Para llevar a cabo la primera propuesta hemos elaborado un tríptico informativo sobre la Oficina Virtual del Ayuntamiento de Higuieruelas. Además, se ha planteado cómo debe difundirse el tríptico con el objetivo de ampliar las posibilidades de uso de la Oficina Virtual y todo esto ha llevado a la elaboración de un presupuesto estimativo del coste de esta propuesta, que asciende a 686,86€. Con el diseño y difusión del tríptico informativo de la Oficina Virtual lo que se pretende es conseguir un aumento cuantitativo de la utilización del servicio, es decir, que haya un mayor número de personas que conozcan y utilicen la Oficina Virtual, al conocerlo más gente.

Por otro lado, pretendemos también dar un mejor servicio ampliando el catálogo de servicios ofertados y adaptándolos realmente a las necesidades reales de los ciudadanos (segunda propuesta). En esta propuesta de ampliación del catálogo de servicios se ha planificado su ejecución, y partiendo de la información obtenida en la encuesta, junto con nuestro propio criterio y la opinión y experiencia del Ayuntamiento, se ha decidido llevarla a cabo en 4 fases de ampliación. De este modo, se prevé ampliar el servicio y además decidir el orden, los recursos humanos implicados y el orden para su ejecución. Con esta propuesta lo que se persigue es aumentar cualitativamente el servicio de la Oficina Virtual. En este caso no se busca sólo que más personas la conozcan y utilicen, sino que se persigue dar una mejor calidad en el servicio al ofrecer cosas que son realmente necesarias para los usuarios.

Para realizar esta segunda propuesta se ha llevado a cabo un análisis de la Oficina Virtual y especialmente de sus necesidades lo que ha conllevado a la realización de una encuesta para averiguar los motivos de no utilización de la Oficina Virtual. De los resultados de la encuesta podemos destacar la demanda de los ciudadanos de ampliar el catálogo de servicios y de ahí el presentar esta propuesta. Además, se presenta también un presupuesto estimado, analizando por una parte, qué coste supondría la ampliación de un servicio en el catálogo, y por otra parte, se ha analizado para cada una de las fases cuál es el coste de la ampliación en función de los procedimientos que se ampliarán en cada fase. De este modo, se prevé que el coste de la segunda propuesta ascienda a un total de 10.359,24€.

Por ello, con la implantación de las dos propuestas anteriormente citadas lo que pretendemos es incorporar una mejora en el servicio que ofrece la Oficina Virtual con la difusión de información sobre ésta junto con la ampliación del número de procedimientos que se pueden realizar.

Lo que pretendemos con este trabajo es solucionar los problemas actuales que presenta la Oficina Virtual, es decir, su falta de difusión y su escasez de trámites para realizar. Con esta mejora se conseguirá una mayor participación y acercamiento de los ciudadanos con la Administración tanto de los residentes como de los veraneantes, mayor información sobre el nuevo servicio que ofrece el Ayuntamiento, mayores posibilidades de optimizar los recursos que se han empleado con la creación de esta herramienta, aumento del número de trámites, incremento de las probabilidades de que aumente su uso y mayor impulso de la Oficina Virtual.

En una sociedad de la información y la comunicación como la que estamos viviendo, la innovación en nuevos proyectos muestra la posibilidad que la colaboración entre administraciones permite la realización de cambios que se transformen en mejoras permanentes de la organización. Por ello, mejorando la Oficina Virtual, utilizando y aprovechando las nuevas tecnologías de la información y la comunicación de las cuales se sirve la Administración para el desarrollo de sus actividades y gestiones, se mejorará la calidad del servicio prestado a la sociedad con el consecuente incremento del bienestar social.

Por último, y a modo de conclusión final, se considera que este Trabajo ha cubierto los objetivos definidos en el primer capítulo. Por un lado, ha cubierto los objetivos genéricos relativos a la realización de un Trabajo Final de Carrera de la Diplomatura de GAP que cumpla con la normativa y requisitos exigidos en la misma. Además, también se considera que ha cubierto los objetivos específicos ya que se ha analizado la situación de la Oficina Virtual de Higuieruelas dentro de su contexto y se ha planteado una posible solución, viable desde un punto de vista económico, que mejoraría el servicio desde un punto de vista social, y práctica ya que mejoraría la relación entre Ayuntamiento y ciudadano, de modo que también cumple con una mejora desde un punto de vista político.



- <http://es.calameo.com/read/000344285b17242ea4f39>
- [http://es.wikipedia.org/wiki/Brecha\\_digital](http://es.wikipedia.org/wiki/Brecha_digital)
- <http://es.wikipedia.org/wiki/Higuieruelas>
- [http://es.wikipedia.org/wiki/Ley\\_Org%C3%A1nica\\_15/1999,\\_de\\_13\\_de\\_diciembre\\_de\\_1999,\\_de\\_Protecci%C3%B3n\\_de\\_Datos\\_de\\_Car%C3%A1cter\\_Personal](http://es.wikipedia.org/wiki/Ley_Org%C3%A1nica_15/1999,_de_13_de_diciembre_de_1999,_de_Protecci%C3%B3n_de_Datos_de_Car%C3%A1cter_Personal)
- [http://es.wikipedia.org/wiki/Los\\_Serranos](http://es.wikipedia.org/wiki/Los_Serranos)
- <http://es.wikipedia.org/wiki/Presupuesto>
- <http://higuieruelasvalencia.blogspot.com/>
- <http://mural.uv.es/vicbamon/higuieruelas.html>
- [http://noticias.juridicas.com/base\\_datos/Admin/l39-1988.html](http://noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/l39-1988.html)
- [http://noticias.juridicas.com/base\\_datos/Admin/rd2568-1986.html](http://noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/rd2568-1986.html)
- [http://noticias.juridicas.com/base\\_datos/Admin/l7-1985.t2.html#a26](http://noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/l7-1985.t2.html#a26)
- [http://noticias.juridicas.com/base\\_datos/Admin/l7-1985.t8.html#a112](http://noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/l7-1985.t8.html#a112)
- [http://noticias.juridicas.com/base\\_datos/Anterior/r0-l30-1992.t4.html](http://noticias.juridicas.com/base_datos/Anterior/r0-l30-1992.t4.html)
- [http://noticias.juridicas.com/base\\_datos/Admin/l11-2007.tp.html](http://noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/l11-2007.tp.html)
- [http://noticias.juridicas.com/base\\_datos/CCAA/va-l3-2010.tp.html#a1](http://noticias.juridicas.com/base_datos/CCAA/va-l3-2010.tp.html#a1)
- <http://osl.uca.es/files/jornadas/jornadasweb2010/admin-electronica.pdf>
- <http://osl.uca.es/files/jornadas/jornadasweb2010/admin-electronica.pdf>
- [http://papis.gva.es/index.php?option=com\\_content&task=view&id=18&Itemid=41](http://papis.gva.es/index.php?option=com_content&task=view&id=18&Itemid=41)
- [http://papis.gva.es/index.php?option=com\\_frontpage&Itemid=1](http://papis.gva.es/index.php?option=com_frontpage&Itemid=1)
- <http://politube.upv.es/play.php?vid=6491>
- [http://sepam.dipc.es/es/convenio\\_marco\\_administracion\\_electronica](http://sepam.dipc.es/es/convenio_marco_administracion_electronica)
- [http://sepam.dipc.es/es/es\\_sepam](http://sepam.dipc.es/es/es_sepam)
- <http://sepam.dipc.es/files/ModeloAdhesionConvenioAdmonElectronica.pdf>
- <http://web01.dival.es/formularios/Sertic.html>
- <http://www.agricultura.gva.es/web/web/guest/desarrollo-rural/grupos-de-accion-local/descripcion>
- <http://www.agricultura.gva.es/web/web/guest/desarrollo-rural/presentacion>
- <http://www.agricultura.gva.es/web/web/guest/desarrollo-rural/ruralter-leader>
- <http://www.axesor.es/directorio-informacion-empresas/empresas-de-Valencia/informacion-empresas-de-Higuieruelas/1>
- [http://www.bicgalicia.org/files/memofichas/es/c02\\_04\\_administracionelectronica\\_ast.pdf](http://www.bicgalicia.org/files/memofichas/es/c02_04_administracionelectronica_ast.pdf)
- <http://www.boe.es/boe/dias/2012/06/30/pdfs/BOE-A-2012-8745.pdf>
- <http://www.caib.es/govern/archivo.do?id=354742>
- <http://www.definicion.org/administracion-electronica>

- [http://www.derecho.com/c/Administraci%C3%B3n\\_electr%C3%B3nica](http://www.derecho.com/c/Administraci%C3%B3n_electr%C3%B3nica)
- <http://www.derecho.com/l/bop-valencia/anuncio-excelentisima-diputacion-provincial-valencia-aprobacion-plan-provincial-servicios-informaticos-2010-2011/>
- <http://www.derecho.com/l/bop-valencia/edicto-excelentisima-diputacion-provincial-valencia-prorroga-plan-provincial-servicios-informaticos-sertic/>
- [http://www.dipucuenca.es/atm/Telecentros/Manual\\_Resp\\_InternetRural.pdf](http://www.dipucuenca.es/atm/Telecentros/Manual_Resp_InternetRural.pdf)
- [http://www.dival.es/isum/Main?ISUM\\_ID=Left&ISUM\\_SCR=serviceScr&ISUM\\_CIPH=ntnBCI!WtMhnWEKLhp!53KHumPjkm5J-5!luBBpKmc\\_](http://www.dival.es/isum/Main?ISUM_ID=Left&ISUM_SCR=serviceScr&ISUM_CIPH=ntnBCI!WtMhnWEKLhp!53KHumPjkm5J-5!luBBpKmc_)
- [http://www.dival.es/isum/Main?ISUM\\_ID=Left&ISUM\\_SCR=serviceScr&ISUM\\_CIPH=ntnBCI!WtMhbYYImZDdb1ZENIPgKNdjrPGxKdBBByRDI\\_](http://www.dival.es/isum/Main?ISUM_ID=Left&ISUM_SCR=serviceScr&ISUM_CIPH=ntnBCI!WtMhbYYImZDdb1ZENIPgKNdjrPGxKdBBByRDI_)
- [http://www.dival.es/isum/Main?ISUM\\_ID=locator&ISUM\\_SCR=serviceScr&ISUM\\_CIPH=ntnBCI!WtMhMwGjFatzS0A\\_\\_](http://www.dival.es/isum/Main?ISUM_ID=locator&ISUM_SCR=serviceScr&ISUM_CIPH=ntnBCI!WtMhMwGjFatzS0A__)
- [http://www.dival.es/isum/Main;jsessionid=9CAF1B3C9FAA17A92B61F1C35D16A346?ISUM\\_ID=Center&ISUM\\_SCR=externalServiceScr&ISUM\\_CIPH=ntnBCI!WtMjzEQFGV819jSxxrQ9TD1qYBpyyXaz4qj0pvSs2ZseY0jZrOUkksAPQU-sagWL2qF7HNCJGxhq3fiiim3Glg8EDSm9tzLipEpJm3RyjHYEkLTQm9iQdTPpeEc8KTD8aspbx12zyoCPq24I5KbhjYeCEXlf2zOSLo5!!Uaj!Nn5GancmDTOumfxLdaj4TnCfC00blQ2qoHnAndDIB0dvOGMcVNL3oWwNMEMQ\\_](http://www.dival.es/isum/Main;jsessionid=9CAF1B3C9FAA17A92B61F1C35D16A346?ISUM_ID=Center&ISUM_SCR=externalServiceScr&ISUM_CIPH=ntnBCI!WtMjzEQFGV819jSxxrQ9TD1qYBpyyXaz4qj0pvSs2ZseY0jZrOUkksAPQU-sagWL2qF7HNCJGxhq3fiiim3Glg8EDSm9tzLipEpJm3RyjHYEkLTQm9iQdTPpeEc8KTD8aspbx12zyoCPq24I5KbhjYeCEXlf2zOSLo5!!Uaj!Nn5GancmDTOumfxLdaj4TnCfC00blQ2qoHnAndDIB0dvOGMcVNL3oWwNMEMQ_)
- <http://www.einforma.com/informes-empresas/VALENCIA/Higuieruelas.html>
- <http://www.fevader.org/web/la-red-valenciana-de-desarrollo-rural>
- <http://www.fevader.org/web/zonas/zona-4-asociacion-para-el-desarrollo-rural-valencia-interior>
- [http://www.globaljuridica.com/docs/2012/Convenios/TABLAS\\_OFICINASYDESPACHOS\\_2012.pdf](http://www.globaljuridica.com/docs/2012/Convenios/TABLAS_OFICINASYDESPACHOS_2012.pdf)
- [http://www.google.es/search?rlz=1C1DVCB\\_enES368ES368&q=mapa+de+las+comarcas+de+valencia&um=1&ie=UTF-8&tbm=isch&source=og&sa=N&hl=es&tab=wi&biw=1280&bih=685](http://www.google.es/search?rlz=1C1DVCB_enES368ES368&q=mapa+de+las+comarcas+de+valencia&um=1&ie=UTF-8&tbm=isch&source=og&sa=N&hl=es&tab=wi&biw=1280&bih=685)
- [http://www.gva.es/gestorcontenidos/htdocs/atencionCiudadano/detalle\\_proc/VersionImprimible.jsp?id\\_proc=2465&idioma=ES&colectivo=&id\\_proc=2465](http://www.gva.es/gestorcontenidos/htdocs/atencionCiudadano/detalle_proc/VersionImprimible.jsp?id_proc=2465&idioma=ES&colectivo=&id_proc=2465)
- <http://www.higuieruelas.es/>
- [http://www.higuieruelas.es/es/sites/higuieruelas.portalesmunicipales.es/files/46141\\_0.pdf](http://www.higuieruelas.es/es/sites/higuieruelas.portalesmunicipales.es/files/46141_0.pdf)
- <http://www.idea-alzira.com/detalle.asp?id=61>
- <http://www.ine.es/jaxi/tabla.do?path=/t20/e260/a2011/I0/&file=mun46.px&type=pcaxis&L=0>
- <http://www.ine.es/jaxi/tabla.do?path=/t20/e245/p05/a2011/I0/&file=00046001.px&type=pcaxis&L=0>
- <http://www.internauta.gva.es/castellano/>
- [http://www.ive.es/portal/page/portal/IVE\\_PEGV/CONTENTS/infomun/fichas/cas/Fichas/46141.pdf](http://www.ive.es/portal/page/portal/IVE_PEGV/CONTENTS/infomun/fichas/cas/Fichas/46141.pdf)

- <http://www.juntadeandalucia.es/agriculturaypesca/portal/oficina-virtual/debe-conocer/que-es.html>
- [http://www.k-government.com/2009/02/26/administracin\\_electrnica\\_especifiquemos/](http://www.k-government.com/2009/02/26/administracin_electrnica_especifiquemos/)
- [http://www.labrechadigital.org/labrecha/index.php?option=com\\_content&task=view&id=118&Itemid=41](http://www.labrechadigital.org/labrecha/index.php?option=com_content&task=view&id=118&Itemid=41)
- <http://www.laguiadeguias.es/empresas.asp?pob=4393>
- <http://www.laserrania.es/es/dvmenu/123>
- [http://www.localsi.es/files/01\\_Sertic.pdf](http://www.localsi.es/files/01_Sertic.pdf)
- <http://www.meh.es/es-ES/Normativa%20y%20doctrina/Normativa/Paginas/NormativaResultados.aspx?normativa=:Administraci%C3%B3n%20electr%C3%B3nica>
- <http://www.oficinavirtual.pap.meh.es/sitios/oficinavirtual/es-ES/InformacionComplementaria/ClnNormativaBasica/Paginas/Default.aspx>
- <http://www.pixelware.com/administracion-electronica-que-es.htm>
- <http://www.raitotana.org/contenido.php?id=12>
- <http://www.serrania.tv/videos/view/240>
- <http://www.serranos.tuejar.biz/>
- <http://www.slideshare.net/carmenjasanada/analisis-dafo>
- <http://www.telecentros.es/sobre-telecentros/programa.html>
- [http://www.valencia.es/ayuntamiento/empleo.nsf/vDocumentosTituloAux/968BCB9EA54140A1C12572FE003D8072?OpenDocument&bdOrigen=ayuntamiento%2Fempleo.nsf&idapoyo=&lang=1&nivel=6\\_1](http://www.valencia.es/ayuntamiento/empleo.nsf/vDocumentosTituloAux/968BCB9EA54140A1C12572FE003D8072?OpenDocument&bdOrigen=ayuntamiento%2Fempleo.nsf&idapoyo=&lang=1&nivel=6_1)
- [http://www.valenciaterraimar.org/vista.html?cnt\\_id=1475](http://www.valenciaterraimar.org/vista.html?cnt_id=1475)

## 9. ANEXOS.

### **Anexo 1: Texto original de la declaración de independencia de Higuieruelas.**

“Don Fernando Séptimo por la gracia de Dios, Rey de Castilla, de Aragón, de Valencia (...), por quanto por parte de Francisco Gil y Burgos Regidor y del común de vecinos de la Aldea de Higuieruelas en el nuestro Reyno de Valencia se ocurrió al nuestro Consejo en diez y siete de Agosto de mil ochocientos diez y seis con el siguiente pedimento (.....) en el Lugar de Domeño.

(...) El vecindario de Higuieruelas asciende a cientoseis cabezas de familia y más de quatrocientas almas, como consta en la Certificación que presento con lo que és visto componen una población suficiente para gobernarse por sí con Justicia y Ayuntamiento y turnar los Empleos guardando los huecos y parentescos que las leyes prescriben (...)

Data en Madrid a diez de noviembre de 1.825.”

## Anexo 2: Empresas activas en el municipio de Higuieruelas.

	<b>Nombre empresa.</b>	<b>Actividad</b>
1	Arpisal S.L.	Fabricación de mobiliario en pino.
2	Higermueble S.L	Fabricación de muebles diversos, en especial clásico, antiguo y a medida.
3	WBB España S.L.	Explotación minera de arcillas rojas, blancas y suministradora de caolín, de arena silíceas y de dolomita.
4	Sikamar S.L.	Explotación minera en la que transformada la materia prima surgen las arenas sílices.
5	Arcillas Moreno S.L.	Extracción de gravas y arenas para construcción.
6	Saevi S.L.	Explotación y extracción y venta de caolín, arcilla y de productos derivados.
7	José Vte. Cortes Martínez.	Albañilería y pequeños trabajos de construcción en general.
8	Gil Solaz S.L.	Obras de albañilería en general.
9	Enrique Gil Navarro.	Albañilería y pequeños trabajos de construcción en general.
10	Jesús Lázaro Solaz	Producción de energía ncop (procedente de mareas, solar, etc.)
11	Joaquín Camilo Deltoro Gil.	Producción de energía ncop (procedente de mareas, solar, etc.)
12	Transvemez.	Transportes de arenas, caolines y de otras mercancías de transporte sólido.
13	Víctor Guerricabeytia Portoles.	Transporte mercancías por carretera. Empresario individual.
14	Adolfo Gil Gil.	Transporte mercancías por carretera.
15	Gustavo Gil Martínez.	Transporte mercancías por carretera.
16	José Antonio Solaz Deltoro.	Transporte mercancías por carretera.
17	Miguel Gil Martínez.	Transporte mercancías por carretera.

18	Vicente Veintimilla Gil.	Transporte mercancías por carretera.
19	Patricio Cortés Díaz.	Transporte mercancías por carretera.
20	Faustino Pérez y otros S.L.	Combustibles.
21	Power.Electronics.	Fabricación de arrancadores estáticos y variadores de velocidad.
22	Almendras J. Veintimilla S.L.	Explotación, producción, comercialización e investigación de productos agrarios.
23	Francisco Deltoro Gil.	Instalaciones de fontanería y climatización.
24	Metálicas Vidal.	Tratamiento y acabado de metal (rejas, barandillas)
25	Rafael Alfonso Navarro Calpe.	Comercio al por menor fuera de establecimiento comercial permanente de productos alimenticios.
26	Jesús Veintimilla Orero.	Alquiler locales industriales y otros alquileres ncop.
27	Francisco Gil García.	Alquiler locales industriales y otros alquileres ncop.
28	Ángel Moreno Gil.	Alquiler locales industriales y otros alquileres ncop.

### **Anexo 3: Comercios activos en el municipio de Higuieruelas.**

	<b>Nombre</b>	<b>Actividad</b>
1	J. Pascual Cortés.	Panadería.
2	Avelina Mezquita Domingo.	Horno Santa Bárbara.
3	Carmina Martínez Aguilar.	Carnicería y charcutería.
4	Josefina Esteban Martínez.	Carnicería y charcutería.
5	M <sup>a</sup> Rosa Domingo Aguilar.	Estanco y ultramarinos.
6	M <sup>a</sup> José y Pilar Domingo.	Supermercado "Coaliment".
7	Inmaculada Guanter Guanter.	Farmacia.

#### **Anexo 4: Bares y restaurantes del municipio de Higuieruelas.**

	<b>Nombre</b>	<b>Actividad</b>
1	Esmeralda Mezquita Domingo.	Bar–Restaurante “El Frenazo”.
2	M <sup>a</sup> Amparo Orero Solaz.	Bar “Raser”.
3	Alina.	Bar “Jubilados”.
4	Celia Martínez Cortés.	Restaurante “Ca Vicentica”.

## Anexo 5: Planes Estratégicos.

### LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN EUROPA

Las actuaciones impulsadas por la Unión en relación a la administración electrónica comenzaron en la década de los ochenta con la creación del I Programa Marco de Investigación Científica y desarrollo Tecnológico (1984-1987), más tarde se llevó a cabo el II Programa Marco (1987-1991) al cual le siguió el III Programa Marco (1990-1994), la aprobación del IV Programa Marco (1994-1998), la conformidad del V Programa Marco que se aprobó para 1998-2002 y la adhesión del VI Programa Marco (2002-2006).

Pero para la aplicación y efectividad de estos programas fueron necesarios los denominados “programas de acción” para la prestación de servicios en todo el territorio de la Unión Europea por parte de las Administraciones Públicas. Se destacan los siguientes programas de acción:

- **La iniciativa eEurope:** con el fin de dar impulso a la sociedad de la información al proponer la integración de todos los agentes, públicos y privados, presentes y futuros, en la creación de una Europa conectada a Internet.
- **eEurope 2002:** cuyo objetivo fue difundir el uso de Internet en la UE a través de un Internet más barato, rápido y seguro, con inversiones en personas y habilidades y mediante el estímulo al uso de Internet.
- **eEurope 2005: una sociedad de la información para todos.** Pretendía el desarrollo y la utilización de la banda ancha, es decir, el acceso rápido y permanente para el uso eficaz de Internet.
- **Estrategia i2010. Una sociedad de la información europea para el crecimiento y el empleo.** Cuyo objetivo principal es la superación de la «brecha digital», se trata de eliminar las diferencias económicas, sociales y geográficas ligadas a las carencias de medios tecnológicos y de comunicación.
- **Estrategia Europa 2020:** desarrollo de la Sociedad de la Información como base de una sociedad inclusiva, inteligente y sostenible. Esta incluye la “Agenda Digital para Europa” cuya finalidad es la de alcanzar los beneficios económicos y sociales sostenibles que pueden derivar de un mercado único digital basado en una internet rápida y en unas aplicaciones interoperables.

Además de éstos programas de acción existen varios programas europeos para apoyar las interacciones entre las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y las administraciones públicas. Entre ellos podemos subrayar el programa IDA I, IDA II, IDABC, el programa TEN y el programa IST, que están relacionados con las aplicaciones y servicios tecnológicos. También destacan el programa Content que está adscrito a la explotación de información pública y los fondos FEDER que son utilizados por las regiones para el impulso comunitario de la eAdministración en el ámbito regional.

### LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN ESPAÑA

La Administración General del Estado ha puesto en marcha medidas para impulsar la e-Administración y para acotar la brecha tecnológica con los países más avanzados de nuestro entorno. Una de esas medidas es el plan Ingenio o Compromiso **Ingenio 2010** que se apoya en tres programas:

- Cénit: financia grandes proyectos de investigación industrial.
- Consolider: se dirige a incrementar el número de investigadores y la calidad investigadora.
- Avanza: tiene como objetivo la convergencia con la UE en materia de Sociedad de la Información, es el que recoge las acciones encaminadas a impulsar la e-administración.

Las iniciativas del Plan Avanza del Área de Servicios Públicos Digitales son: los proyectos de tecnologías y herramientas que incluye los programas PISTA WAI Accesibilidad y proyecto XBRL, los proyectos de servicios telemáticos que se compone de los proyectos 060, de ayuda a la modernización de servicios e-Europe y de la eliminación de documentos en formato papel, de los programas de acciones de equipamiento, de los programas para las administraciones locales que contiene los programas de ciudades digitales y de ciudades singulares y los programas de difusión y formación.

Otra medida para llevar a cabo el lanzamiento de la administración electrónica es con el **Plan Moderniza**. Este plan tiene el objetivo de dar impulso a los servicios públicos mejorando su organización y los servicios ofrecidos a los ciudadanos mediante la aplicación de un modelo diferente de Administración electrónica. Además propone introducir una mayor transparencia y calidad en la gestión de los servicios públicos con el objetivo de solucionar los problemas de los ciudadanos a través una serie de medidas.

Las medidas llevadas a cabo por el plan Moderniza son: la reforma de la administración periférica, un observatorio de la calidad de los servicios público, un estatuto básico de los empleados públicos, un plan especial de medidas para la AGE, una ley de Administración electrónica, un plan de servicios digitales asociados al DNI electrónico, una red de oficinas integradas (Red 060), la eliminación del papel en los trámites ciudadanos, la sustitución de documentos por declaración del solicitante, el rediseño de trámites ciudadanos del AGE, el rediseño de procedimientos de gestión de personal, el sistema de tramitación telemática para Ministros y altos cargos, la red interadministrativa, la ayuda a la modernización de entidades locales, la consulta pública de proyectos normativos o decisiones del gobierno y la creación de foros de debate.

También destacar de la actuación de la administración la creación de unos servicios comunes con el objetivo de ayudar a acelerar el proceso de implantación de la administración electrónica. Estos servicios son: la Red SARA, la firma electrónica, el intercambio de datos, el plan de direccionamiento y la gestión de recursos humanos.

#### **LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN LA COMUNIDAD VALENCIANA**

##### **- LA GENERALITAT VALENCIANA:**

Desde mediados de 1990, la Generalitat Valenciana ha impulsado la transformación de la Administración basada en las TIC a través de planes de modernización:

**-PEMAV:** Es el Plan Estratégico de Modernización de la Administración Valenciana 1996-1999 que tenía como objetivo ofrecer un mejor servicio al ciudadano mediante la revisión interna de la Administración y la dotación de infraestructuras tecnológicas avanzadas. Este plan supuso sentar las bases para alcanzar una conexión tecnológica dentro de la Administración Valenciana.

**-MODERNIZA:** al finalizar el plan PEMAV el gobierno Valenciano aprobó el plan de Modernización y Racionalización de la Administración Pública Valenciana (MODERNIZA) para el periodo 2000-2004 que era continuador del plan PEMAV que se plantea integrar plena y solidariamente a todos los ciudadanos y organizaciones.

**-AVANTIC:** al terminar el plan MODERNIZA, se abordó el tercer Plan de modernización Administrativa 2004-2010, AVANTIC que está dirigido a la implantación de una administración inteligente y a crear una ventanilla única con la que el usuario puede interactuar desde cualquier vía de comunicación como internet o teléfono móvil.

El plan AVANTIC, Avanzando con las Tecnologías recoge dos planes estratégicos:

- ✓ el **PEVTA (Plan Estratégico Valenciano de Telecomunicaciones Avanzadas)** que se estructura en torno a tres programas: Alta velocidad Valenciana en Telecomunicaciones, Telecomunicaciones Corporativas Avanzadas Integradas y Servicios de Telecomunicaciones Avanzados Corporativos y de Comunicación con los ciudadanos.
- ✓ el **PETIC (Plan Estratégico para la Consolidación de la Sociedad Tecnológica y del conocimiento de la Comunidad Valenciana)** que está compuesto por tres programas: CIUDADANO, I-PYME y I-Administración.

Los principales planes de e-administración en la Comunidad Valenciana son:

- **Proyecto Red:** Red Corporativa de la Generalitat Valenciana es una infraestructura de comunicaciones destinada a dar soporte a todos los servicios de transmisión de datos, voz, imagen y a los servicios basados en las nuevas tecnologías de la información que prestan su servicio dentro de la organización de la Generalitat. Se inició su implantación en 1995 y desde entonces los diversos planes han incorporado nuevas prestaciones para adaptarla a las necesidades de los mismos.
- **INFOVILLE 21, para el impulso de las ciudades digitales de la Comunidad Valenciana:** constituye una gran Comunidad Autónoma virtual, a través de la instalación en ámbitos locales de la plataforma de la Generalitat Valenciana, que facilita el intercambio informático de datos administrativos, de datos personales, relaciones interpersonales y actividad económica.
- **La Fundación OVSI:** Oficina Valenciana para la Sociedad de la Información es una Fundación sin ánimo de lucro cuyo fin es la promoción, el análisis, el desarrollo y la difusión entre los ciudadanos, la sociedad civil, las instituciones y las administraciones valencianas de la Sociedad Tecnológica y del Conocimiento, así como de las Telecomunicaciones Avanzadas y en general, Tecnologías de la Información y la Comunicación que le sirven de soporte.
- **DISEMINA:** tiene como objeto el acceso y uso de la Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) por los ciudadanos de las zonas rurales, municipios pequeños y barrios de grandes ciudades.

Las principales plataformas y servicios de e-administración en la Comunidad Valenciana para llevar a cabo los planes anteriormente citados son: Generalitat en Red, Proyecto PROP, Proyecto HELP, Proyecto MASTÍN y Autoritat de Certificació de la Comunidad Valenciana (ACCV).

- **LA DIPUTACIÓN DE VALENCIA:**

La diputación de Valencia en base a la implantación de la Administración electrónica pretende alcanzar los objetivos de proveer y promover soluciones basadas en las necesidades de los usuarios, de posibilitar servicios basados en la colaboración de las Administraciones Públicas, de promover la integración de sistemas y procesos de las unidades de la Diputación y de ofrecer servicios eficientes y de calidad.

Para el cumplimiento de estos objetivos la diputación participa en diferentes proyectos de materialización de la Administración electrónica.

A nivel estatal participa en el programa:

- **Pista Administración Local:** pretende fomentar la Sociedad de la Información y el Conocimiento en general y, específicamente, las comunidades virtuales en la Administración Local española.
- **Geopista:** es un sistema de Información Territorial para Ayuntamientos de código abierto, el cual partiendo de la base cartográfica de catastro o de cualquier otra, pueda referenciar tanto la información como la propia gestión municipal, proporcionando así a los Ayuntamientos y a los ciudadanos servicios en línea basados en sistemas de información geográfica (SIG).
- **Plan de Acceso a Internet (PAI):** consiste en el suministro, instalación y puesta en marcha de diferentes infraestructuras y servicios para alcanzar el acceso a internet.

A nivel regional colabora con los programas:

- **Mastin:** es un sistema integrado de Registro de Entrada/Salida y Gestión de Expedientes para las Administraciones Públicas
- **E-formación:** plataforma de formación que pretende acercar a todos a una formación de calidad gracias a las nuevas tecnologías de la información.
- **E-firma GV:** la Diputación a través de un convenio de colaboración con la Generalitat Valenciana ha asumido la función de colaborar en la emisión de Certificados Digitales.

También es importante destacar que la Diputación ha elaborado sus propios programas que son:

- **SIBOP:** es un sistema informático que proporciona una solución telemática integral cubriendo todo el ciclo de vida de un edicto/anuncio, desde el envío por parte de un publicador hasta la publicación electrónica en Internet de dicho edicto/anuncio.
- **Teleasistencia:** es un sistema informático para la Gestión por parte del Servicio de Acción Social de la Diputación de Valencia, del Programa de Teleasistencia Domiciliaria del Ministerio de Asuntos Sociales para personas mayores y discapacitadas de los Ayuntamientos de la provincia de Valencia
- **Dival.es:** es el Portal de Información Corporativo de la Diputación de Valencia, pretende ser el portal institucional de la Provincia de Valencia, y principal canal de interrelación entre los ciudadanos y las instituciones de la Provincia de Valencia. Ofrece contenidos y servicios en el ámbito de sus competencias a cualquier persona e información y servicios especializados a aquellos usuarios que puedan aportar información a través del portal.

## Anexo 6: Catálogo de Servicios de la Carpeta Ciudadana.

<b>POLICIA</b>	
Autorización Espectáculos públicos y actividades recreativas	Autorización uso y disparo de productos pirotécnicos
Autorización Autoescuelas a realización de prácticas en vía pública	Concesión de Instalación de Placas de Señalización o Carteles Indicadores
<b>SERVICIOS SOCIALES</b>	
Solicitud de ayudas económicas escolares al transporte.	Solicitud de ayudas económicas escolares al comedor.
Solicitud de ayudas económicas para libros de texto y material escolar.	Solicitud de ayudas económicas de emergencia.
Solicitud de ayudas económicas para el desarrollo personal mayores.	Solicitud de ayudas económicas por acogimiento familiar de menores.
Tarjeta de aparcamiento europea para minusválidos	
<b>OCUPACIÓN</b>	
Inscripción en bolsa de trabajo	Solicitud de participación en pruebas selectivas
<b>ATENCION AL CIUDADANO</b>	
Comunicación de incidencia en vía pública	Comunicación de incidencia medio ambiental
<b>TRIBUTOS</b>	
Domiciliación bancaria de recibos	Solicitud de Bonificación sobre Tasa de Agua
Solicitud de Bonificación sobre Tasa de Tratamiento de residuos	Solicitud de Duplicado de recibos
Solicitud de Bonificación sobre Tasa de Recogida de Residuos	Alteración de Titularidad y variación de cuota de participación en bienes inmuebles.
Nueva construcción, ampliación, reforma o rehabilitación de bienes inmuebles.	Cambio de cultivo, aprovechamiento, uso, demolición o derribo de bienes inmuebles.
Agregación, agrupación, segregación o división de bienes inmuebles.	Peticiones de información sobre datos Padrones Tributarios.
Solicitud de aplazamientos y fraccionamientos de Deuda	Solicitud de bonificación sobre IBI
Solicitud de bonificación sobre IVTM	Peticiones de certificaciones, informas, planos parcelarios sobre el I.B.I

Solicitud de certificados en materia tributaria	Solicitud de compensación de deudas tributarias
Solicitud de devolución de ingresos indebidos	Solicitud de liquidación de intereses por ingresos indebidos
Pago Telemático	
<b>URBANISMO Y MEDIO AMBIENTE</b>	
Cambio de Titularidad Licencias de Instalaciones y Actividades.	Comunicación Ambiental (Actividades No Clasificadas o Inocuas)
Licencia Ambiental (Actividades Clasificadas)	Declaración de Ruina
Licencia de apertura (Actividades Clasificadas)	Licencia de obra mayor
Cambio de Titularidad de Vado	Licencia de obra menor
Licencia de ocupación de vía Pública (mesas y sillas)	Licencia de ocupación de vía Pública (ejecución de obras)
Licencia de Parcelación	Licencia de primera ocupación
Información urbanística	Solicitud de alta de vado
Solicitud de baja de vado	Licencia de segunda ocupación
<b>CEMENTERIOS</b>	
Concesión de parcelas de cementerio	Alquiler o concesión de unidades de enterramiento
<b>ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
Instancia Genérica	Presentación de quejas y sugerencias
<b>ESTADÍSTICAS Y PADRÓN</b>	
Solicitud de Volante de Empadronamiento	Solicitud de certificados de empadronamiento
Obtención de volante de empadronamiento	
<b>RECLAMACIONES Y RECURSOS</b>	
Presentación de Recurso de Reposición	Reclamación patrimonial

Tabla 25: Catálogo de Servicios de la Carpeta Ciudadana.

Fuente: Generalitat Valenciana.

## Anexo 7: Encuesta pasada a la población de Higuieruelas

### ENCUESTA

**1. Sexo**

Hombre  Mujer

**2. ¿Qué edad tiene?**

.....

**3. ¿De qué conoce usted el municipio de Higuieruelas?**

- Vive en Higuieruelas  
 Reside los fines de semana y festivos en Higuieruelas  
 Es veraneante de Higuieruelas

**4. ¿Sabe qué es la Oficina Virtual?**

Sí  No

**5. ¿Qué cree que es la Oficina Virtual?**

.....  
.....  
.....

**6. ¿Sabe cómo funciona/utilizar la Oficina Virtual?**

Sí  No

**7. ¿Sabe que para utilizar la oficina virtual es necesaria la firma digital?**

Sí  No

**8. ¿Dispone de firma digital?**

Sí  No

**9. ¿Le gustaría recibir información sobre la Oficina Virtual?**

Sí  No

Si ha contestado **NO** a la pregunta 9, **pase** directamente a la **pregunta 12**, por el contrario siga leyendo.

**10. ¿Sobre qué le gustaría recibir información en referente a la Oficina Virtual?**

- Funcionamiento de la Oficina Virtual  
 Utilización de la Oficina Virtual  
 Definición de Oficina Virtual  
 Oficina Virtual en general  
 Ventajas Oficina Virtual  
 Todos

Otros: .....

**11. ¿Cómo le gustaría recibir la información?**

- Trípticos informativos (folletos)  
 Cursos del Ayuntamiento  
 Charlas  
 Todos

Otros:.....

**12. ¿Sabe que el Ayuntamiento de Higuieruelas tiene Oficina Virtual?**

Sí  No

**13. ¿Ha utilizado alguna vez la Oficina Virtual del Ayuntamiento de Higuieruelas?**

Sí  No

Si usted ha contestado **SÍ** a la pregunta 13, pase a la **pregunta** número **15**, por el contrario siga leyendo.

**14. ¿Cuál ha sido el motivo por el cual NO ha utilizado la Oficina Virtual?**

Desconocimiento de la existencia Oficina Virtual.

No saber utilizar la Oficina Virtual.

No ha sido necesaria su utilización.

No disponer de firma electrónica

Todos

Otros:.....

**15. ¿Ha utilizado alguna vez la Oficina Virtual de otro Ayuntamiento?**

Sí  No

Si ha contestado **NO** en la pregunta 15 pase a la **pregunta 17**, por el contrario siga leyendo.

**16. ¿En qué Ayuntamiento ha utilizado la Oficina Virtual?**

.....

**17. Los servicios que ofrece la Oficina Virtual del Ayuntamiento de Higuieruelas son 3: Instancia Genérica, Presentación de quejas y sugerencias y Comunicación de Incidencia Pública. ¿Cree que son suficientes los servicios que ofrece la Oficina Virtual?**

Sí  No

**18. ¿Qué servicios añadiría?**

Comunicación de incidencias Medioambientales

Solicitud de domiciliación bancaria

Inscripción en Bolsa de Trabajo

Solicitud de Ayudas Económicas

Licencia de Obra Mayor y Obra Menor

Solicitud de certificados de empadronamiento

Solicitud de duplicado de recibos

Información urbanística

Solicitud de alta o baja de Vado

Peticiones de Certificaciones, Informes, Planos Parcelarias sobre I.B.I

Alquiler o concesión de Unidades de Enterramiento

Solicitud de ayudas económicas para el desarrollo personal mayores.

Solicitud de bonificaciones

- Cambios de Titularidad
- Licencias de ocupación de vía pública
- Todos
- Ninguno

**19. ¿Qué mejoras introduciría en la Oficina Virtual del Ayuntamiento de Higuieruelas?**

.....  
.....  
.....

**20. ¿Cree que utilizará alguna vez la Oficina Virtual del Ayuntamiento de Higuieruelas?**

- Sí                                       No

## Anexo 8 : Presupuesto Imprenta.



www.graficalap.com  
graficasbenicalap@graficalap.com



Periodista Gil Sumbiela, 71  
46025 Benicalap  
Valencia

DISEÑO  
ARTES  
GRÁFICAS

96 3466843  
Tel / Fax

<b>PRESUPUESTO</b>	<b>P01 /0175/2012</b>	<b>VALENCIA</b>	<b>19 de octubre de 2012</b>
--------------------	-----------------------	-----------------	------------------------------

<b>CLIENTE</b>	<b>ANA MORENO GALVEZ</b>		<b>DNI / NIF / CIF</b>	
<b>DIRECCION</b>				
<b>POBLACION</b>	<b>VALENCIA</b>	<b>C. POSTAL</b>		
<b>TELEFONO</b>	<b>FAX</b>	<b>MOVIL</b>		
<b>E-MAIL</b>				

<b>FORMA DE PAGO</b>	
----------------------	--

<b>CANTIDAD/UDS.</b>	<b>REFERENCIA / DESCRIPCION / CONCEPTO</b>	<b>PRECIO UD.</b>	<b>TOTAL</b>
----------------------	--	-------------------	--------------

<b>500</b>	TRIPTICO A COLOR DIGITAL, AMBAS CARAS, PLEGADO EN TRES PARTES MEDIANTE HENDIDO, IMPRESO EN PAPEL COUCHE DE 200 GR., EN UN TAMAÑO MAXIMO ABIERTO DE A4. DISEÑO Y MAQUETACION PROPORCIONADO POR CLIENTE.	0,250€	125,00€
<b>1000</b>	MISMAS CARACTERISTICAS ANTERIORES	0,210€	210,00€
<b>1500</b>	MISMAS CARACTERISTICAS ANTERIORES	0,180€	270,00€
<b>2000</b>	MISMAS CARACTERISTICAS ANTERIORES	0,160€	320,00€

<b>TOTAL BRUTO</b>	<b>DESCUENTO</b>		<b>IVA</b>			<b>TOTAL A PAGAR</b>
	<b>0%</b>	<b>TOTAL CON DESCUENTO</b>	<b>BASE</b>	<b>21%</b>	<b>IMPORTE</b>	
<b>0,00€</b>	0,00€	0,00€	<b>0,00€</b>	0,00€	0,00€	<b>0,00€</b>

### OBSERVACIONES

ESTOS PRECIOS NO INCLUYEN IVA.

50% POR ADELANTADO, RESTO A LA FINALIZACION Y ENTREGA DEL TRABAJO.

DISEÑOS Y MAQUETACIONES DE LOS TRABAJOS PROPORCIONADOS POR CLIENTE.

En virtud de lo dispuesto en el art. 5 de la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos Personales, le informamos que los datos personales que puedan constar en este documento se encuentran incorporados en un fichero denominado CLIENTES propiedad de SERGIO PALOP MASCAROS con la finalidad de gestionar nuestra relación negocial, contactarle y poder informarle del servicio solicitado. Si desea ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición, lo podrá hacer dirigiéndose por escrito a SERGIO PALOP MASCAROS, Periodista Gil Sumbiela, 71, bj, 46025 de Valencia, adjuntando fotocopia del DNI.