



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA



UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE VALÈNCIA

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y DIRECCION DE EMPRESAS

ANÁLISIS Y PROPUESTA DE MEJORA DE LA E-ADMINISTRACIÓN EN EL AYUNTAMIENTO DE ENGUERA

DIPLOMATURA DE GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

PROYECTO FINAL DE CARRERA

Presentado por: Dña. Laura Perales Martínez

Director del TFC: Dr. D. Carlos Alberto Devece Carañana

Valencia, julio de 2014

Universidad: Universidad Politécnica de Valencia

Facultad: Facultad de Administración y Dirección de Empresas

Titulación: Gestión y Administración Pública

Curso académico: 2013-2014

Título del TFC: Análisis y propuesta de mejora de la e-Administración en el Ayuntamiento de Enguera

Director del TFC: Carlos Alberto Devece Carañana

Autora del TFC: Laura Perales Martínez

Lugar y fecha: Valencia, 10 de julio de 2014

Resumen

Las Administraciones Públicas (AAPP)¹ se encuentran en proceso de modernización, provocado por múltiples factores y tendencias tanto internas como externas, con el objetivo principal de mejorar, de forma continua, la prestación de sus servicios bajo parámetros de seguridad jurídica, calidad, eficacia y eficiencia. Este proceso se fundamenta en el uso de las Nuevas Tecnologías de la Comunicación y la Información (NTICs)², fundamentalmente, Internet, lo cual desemboca en la Administración Electrónica generando un nuevo modelo de gestión de la actividad administrativa.

La incorporación de la tecnología informática a los procesos internos de las AAPP y sobre todo a la relación de estas con los ciudadanos es lo que conlleva un cambio organizacional, el cual nos conduce hacia una Administración basada en la cultura informática, frente a la antigua Administración de la cultura del papel.

La Administración en todos sus niveles se encuentra inmersa en la modernización de todos sus procesos pero la Administración más cercana a los ciudadanos es la Administración Local.

Por ello, el objeto de este Trabajo Final de Carrera (TFC)³ es la Administración Electrónica (AE)⁴ en la Administración Local, concretamente, en el Ayuntamiento de Enguera (Valencia). Por lo que el propósito de este trabajo ha sido comprobar el grado de implantación de la AE en el Ayuntamiento de Enguera (Valencia).

Para ello, en primer lugar, se ha contextualizado tanto el marco teórico como el marco legal de los distintos niveles de Administración existentes en España. Y, en segundo lugar, se ha analizado la página web del Ayuntamiento de Enguera (Valencia) para estudiar y comprobar el grado de implantación de la AE.

Los resultados de este análisis han puesto de manifiesto que el grado de implantación

¹ Utilizaremos las siglas AAPP para referirnos al término Administraciones Públicas.

² Utilizaremos las siglas NTICs para referirnos al término Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación.

³ Utilizaremos las siglas TFC para referirnos al Trabajo Final de Carrera.

⁴ Utilizaremos las siglas AE para referirnos a la Administración Electrónica.

de la AE en el Ayuntamiento de Enguera (Valencia) es baja.

Debido a los resultados obtenidos, se ha planteado una propuesta de mejora para que el Ayuntamiento de Enguera (Valencia) integre la Administración Electrónica como un elemento del cual se beneficie tanto el consistorio como los ciudadanos.

Palabras clave: Administración electrónica, e-Administración, Administración municipal, Administración local, Automatización, Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (NTICs), Internet, Plan de mejora, Ayuntamiento de Enguera, España, Enguera (Valencia).

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1.	Introducción	11
1.1.	Justificación del Proyecto Final de Carrera (PFC) y planteamiento del problema	12
1.2	Objeto y ámbito de estudio.....	13
1.3	Objetivos	15
1.4	Metodología del PFC	15
1.5	Relación con otras asignaturas de la carrera.....	18
2.	La administración electrónica.....	19
2.1.	Definición	19
2.2.	Objetivos	20
2.3.	Caracteres de la Administración Electrónica.....	21
2.4.	Marco legal e iniciativas	37
2.4.1.	Unión Europea	37
2.4.2.	España	40
2.4.3.	Comunidad Valenciana	52
2.5.	Tipos de administración electrónica.....	56
2.6.	Servicios característicos de la administración electrónica	57
2.7.	Bases de la administración electrónica.....	61
2.7.1.	Principios rectores de la Administración electrónica.....	61
2.7.2.	Identificación electrónica.....	63
2.7.3.	Notificación electrónica	63
2.7.4.	Gestor de formularios.....	63
2.7.5.	Registro electrónico de documentos	64
2.7.6.	Gestor de expedientes.....	64
2.7.7.	Archivo electrónico.....	64
2.7.8.	Plataforma de interoperabilidad	64
2.7.9.	Plataforma de pago.....	65
2.7.10.	Sede electrónica	65
3.	Análisis de la administración electrónica en el Ayuntamiento de Enguera (Valencia).....	68
3.1.	Introducción.....	68

3.2.	Características del pueblo	69
3.3.	Ayuntamiento de Enguera	73
3.4.	Situación actual de la Administración electrónica en el Ayuntamiento de Enguera	74
3.5.	Análisis DAFO.....	76
4.	Propuesta de mejora de la administración electrónica en el Ayuntamiento de Enguera (Valencia).....	79
4.1.	Necesidad y justificación de la mejora.....	79
4.2.	Definición de la misión, visión y valores del Ayuntamiento de Enguera ...	79
4.3.	Objetivos de la propuesta de mejora	81
4.4.	Propuesta de mejora	84
4.4.1.	Introducción	84
4.4.2.	Desarrollo de la Administración electrónica.....	85
4.4.2.1.	Actuaciones relativas a la base de datos de información administrativa y al inventario automatizado de procedimientos administrativos	86
4.4.2.2.	Actuaciones para la selección de procedimientos de nivel3	88
4.4.2.3.	Actuaciones para la selección de procedimientos de nivel4	90
4.4.3.	Administración “en red”: acceso a los servicios electrónicos.....	92
4.4.3.1.	Actuaciones para la creación del portal de AE.....	93
4.4.3.2.	Actuaciones para el desarrollo del canal telefónico como centro de atención de AE	96
4.4.3.3.	Actuaciones para la implantación de la AE en las oficinas integradas de información y atención al ciudadano	99
4.4.4.	Desarrollo tecnológico.....	99
4.4.4.1.	Actuaciones para la e-Identificación	100
4.4.4.2.	Actuaciones para la e-Tramitación.....	101
4.4.4.3.	Actuación para la Interoperabilidad	102
4.4.4.4.	Actuación para la e-Notificación	103
4.4.4.5.	Actuaciones de conservación documental.....	103
4.4.4.6.	Actuación para el desarrollo e implantación de las copias electrónicas.....	104
4.4.4.7.	Actuación para implantar un gestor de expedientes	104
4.4.4.8.	Actuación para el archivo electrónico de documentos	105

4.4.5.	Recursos normativos y procedimentales.....	106
4.4.5.1.	Actuaciones relativas al personal y a la organización	106
4.4.5.2.	Actuación de colaboración administrativa.....	107
4.4.5.3.	Actuaciones de divulgación	108
4.4.5.4.	Desarrollo normativo	108
4.4.6.	Recursos humanos, técnicos y económicos.....	109
4.4.6.1.	Recursos humanos	109
4.4.6.2.	Recursos técnicos	110
4.4.6.3.	Recursos económicos	111
5.	Plan de Viabilidad de la propuesta de mejora	112
5.1.	Plan de contratación.....	112
5.2.	Presupuesto de la propuesta de mejora	113
6.	Conclusiones	119
	Bibliografía	127
	Lista de siglas	132
	Anexos	133

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 – Nuevas formas de interacción.....	Página 55
Figura 2 – Sitios web para la oferta de servicios de AE.....	Página 56
Figura 3 – Beneficios y complejidad de los distintos servicios web	Página 56
Figura 4 – Mapa de España.....	Página 69
Figura 5 – Mapa de la Comunidad Valenciana.....	Página 69
Figura 6 – Mapa de Enguera y La Canal de Navarrés	Página 70
Figura 7 – Página web del Ayuntamiento de Enguera.....	Página 73
Figura 8 – Zona central de la página web	Página 74
Figura 9 – Margen derecho de la página web	Página 74
Figura 10 – Margen izquierdo de la página web.....	Página 75
Figura 11 – Análisis DAFO.....	Página 76

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 – Servicios al ciudadano.....	Página 57
Tabla 2 – DAFO de Oportunidades y Amenazas	Página 76
Tabla 3 – DAFO de Fortalezas y Debilidades.....	Página 76
Tabla 4 – Coste del trabajo de la Autora del TFC	Página 112
Tabla 5 – Costes del trabajo del Director del TFC	Página 113
Tabla 6 – Costes del trabajo del personal administrativo.....	Página 114
Tabla 7 – Costes totales de la elaboración de la propuesta de mejora.	Página 115
Tabla 8 – Servicios de la mejora	Página 116
Tabla 9 – Productos de la mejora.....	Página 116
Tabla 10 – Infraestructura informática de la mejora.....	Página 117
Tabla 11 – Costes totales de la contratación de los servicios de las empresas competentes en TICs.....	Página 117
Tabla 12 – Costes totales de la elaboración del TFC	Página 117

1. Introducción

El presente trabajo trata de analizar los servicios públicos que presta el Ayuntamiento de Enguera a través de la AE. La administración electrónica ayuda a prestar servicios públicos de calidad de una manera más eficaz y eficiente.

Cuando hablamos de AE nos referimos a aquellos mecanismos electrónicos que permiten la prestación de servicios públicos de la Administración tanto a los ciudadanos como a las empresas de forma rápida, eficaz y eficiente, dando respuesta a sus necesidades a través de las TIC⁵.

La AE en Europa, se define como: “El uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en las Administraciones Públicas, combinado con cambios organizativos y nuevas aptitudes, con el fin de mejorar los servicios públicos y los procesos democráticos y reforzar el apoyo a las políticas públicas” (Comisión de las Comunidades Europeas 2003).

La Ley 11/2007 de 22 de junio, Ley de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos (LAECSP)⁶, consagra la relación con las AAPP por medios electrónicos como un derecho de la ciudadanía y como una obligación para las Administraciones.

La AE es pues un factor que hace posible una administración mejor y más eficiente, mejora la elaboración y aplicación de las políticas públicas y ayuda al sector público a prestar más y mejores servicios con menos recursos.

La AE se convierte en motor de desarrollo de la Sociedad de la Información (SI)⁷ en la consecución de su objetivo de compartir y procesar información y servicios por medios electrónicos, informáticos y telemáticos entre todas las administraciones y entre estas y las personas físicas o jurídicas.

⁵ Utilizaremos las siglas TIC para referirnos al término de Tecnologías de la Información y la Comunicación

⁶ Utilizaremos las siglas LAECSP para referirnos a la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos

⁷ Utilizaremos las siglas SI para referirnos al término Sociedad de la Información

Este modelo implica no solo el uso de las NTICs sino una reestructuración del servicio público y los principios que rigen la actuación de las AAPP con un enfoque unitario, eficiente, y de buen gobierno con garantías para el ciudadano, que redunde en la mejora general de la calidad y servicios en la relación administración-ciudadano, como la reutilización de la información del sector publico, la ventanilla única, los registro telemáticos, etc. y no solo en la simplificación administrativa.

En definitiva, el Ayuntamiento de Enguera pretende conseguir una administración más transparente, cercana y accesible para todos y un intercambio electrónico de datos más seguro, eficiente, rápido, sencillo, eficaz, confidencial, fiable y de calidad, que aporte confianza a todos los usuarios y que sirva de base para los servicios públicos online cada vez más interactivos.

1.1. Justificación del Proyecto Final de Carrera (PFC) y planteamiento del problema

Nuestra sociedad está sufriendo una serie de cambios asociados al uso masivo de las NTICs. Las AAPP tienen que adaptarse introduciendo las nuevas tecnologías en su actividad cotidiana. Las TICs junto con cambios organizativos y con nuevos métodos para mejorar los servicios públicos, los procesos democráticos y las políticas públicas ayudan a las AAPP a enfrentarse a los numerosos retos que se les presentan. En este trabajo vamos a analizar la situación actual de la AE en el Ayuntamiento de Enguera y a proponer una serie de mejoras para el desarrollo de la AE en el mismo.

El presente trabajo consiste en la elaboración del TFC que hay que realizar para la obtención del título de Diplomado en Gestión y Administración Pública.

Este trabajo surgió a raíz de la concesión de una beca a través del programa de prácticas formativas de la Diputación de Valencia “La Dipu te Beca” en el Ayuntamiento de Enguera en el año 2009.

Realizando las prácticas en el Ayuntamiento de Enguera detectamos que a través de su página Web no se realizaba ningún trámite telemático. Simplemente, se

podían y se pueden descargar algunos formularios e instancias necesarios para realizar algunas de las gestiones municipales más habituales.

Teniendo en cuenta que solo se pueden descargar algunos formularios e instancias pasamos a analizar la página web del Ayuntamiento de Enguera. De este análisis podemos concluir que el grado de implantación de la AE en el Ayuntamiento de Enguera es bajo.

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos con el presente trabajo pretendemos mejorar la AE en el Ayuntamiento de Enguera para que la Administración Local sea más accesible a los ciudadanos de la población de Enguera.

1.2 Objeto y ámbito de estudio

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

La AE esta basada en el uso intensivo de TIC y es un modelo de administración pública que mejora la eficiencia y eficacia en el trabajo administrativo interno, las relaciones interadministrativas y las relaciones de la administración con los ciudadanos.

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

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

Uno de los elementos del municipio es la organización, siendo el Ayuntamiento, integrado por el Alcalde y los Concejales, el encargado del gobierno y

⁸ Utilizaremos las siglas LBRL para referirnos a la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.

Uno de los elementos del municipio es la organización, siendo el Ayuntamiento, integrado por el Alcalde y los Concejales, el encargado del gobierno y administración de los municipios. Es por tanto, el ayuntamiento, el órgano político desde donde se gobierna y administra ese territorio conocido como municipio.

Con la constitución de los Ayuntamientos democráticos (en 1979), las entidades locales cambian su orientación, hasta ese momento eran un instrumento para el ejercicio burocrático de la Administración del gobierno en el ámbito local. A partir de entonces comienzan a centrarse en los ciudadanos y a tomar la iniciativa en la creación y satisfacción de servicios.

Hoy los Ayuntamientos, tienen el compromiso de promover, dentro de su ámbito territorial, por un lado, la calidad de vida de los ciudadanos y por otro la competitividad de las empresas. En este sentido, las TICs son herramientas que juegan un importante papel en el logro de este compromiso, además de generar una Administración Pública más transparente y responsable.

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

Los ayuntamientos son muy heterogéneos; su estructura organizativa municipal es reflejo de la distribución de las competencias entre los distintos órganos encargados de la gestión municipal. Como los ayuntamientos difieren mucho por tamaño, también son muy distintas las competencias que asumen y la organización de unos y otros.

El modelo organizativo más habitual, tanto en ayuntamientos grandes como medianos o pequeños, es el modelo clásico de tipo ministerial, con concejales delegados para las diversas áreas.

1.3 Objetivos

De lo explicado en los puntos anteriores nace este trabajo titulado “Análisis y Propuesta de Mejora de la E-Administración en el Ayuntamiento de Enguera”.

Un TFC cuyo objetivo principal es elaborar una propuesta de mejora para desarrollar la AE en el Ayuntamiento de Enguera mediante el uso de las TICs y de Internet.

Lo que pretendemos con este objetivo es:

1. Mejorar la calidad de vida de los ciudadanos
2. Mejorar la productividad de las empresas
3. Mejorar el servicio proporcionado por la Administración Local

La propuesta de mejora para el desarrollo de la AE en el Ayuntamiento de Enguera se centra en:

- Cumplimiento de la Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.
- Fomentar la participación ciudadana y garantizar la igualdad en el acceso a los servicios públicos.
- Mejorar los sistemas de información y comunicación
- Desarrollar la AE tanto en la dimensión externa como en la interna

1.4 Metodología del TFC

La aplicación de las TICs ha supuesto un nuevo modelo de administración tanto en el ámbito interno como en el ámbito externo de las AAPP. Las TICs ayudan a conseguir una organización más efectiva y eficiente, con un mayor y mejor servicio al ciudadano, cumpliendo así con los preceptos clave de la LAECSP.

El objeto de este TFC es la AE en la Administración Local. Mientras que su objetivo principal es analizar el grado de implantación de la AE en el Ayuntamiento de Enguera (Valencia). Para ello, vamos a estudiar tanto a nivel teórico como a nivel legal el concepto de AE y, posteriormente, vamos a realizar un estudio de la

situación actual de la AE en el Ayuntamiento de Enguera (Valencia) que nos permitirá evaluar su grado de implantación.

La metodología empleada en el desarrollo de este trabajo será la siguiente:

1. Obtener bibliografía para fundamentar el TFC, así como para orientarnos en la elaboración del mismo. Esta bibliografía hará referencia a la aplicación e implantación de las TICs en las AAPP, principalmente en las entidades locales, ya que nuestro estudio se centra en el Ayuntamiento de Enguera (Valencia). La documentación consultada y sobre la cual se ha trabajado la hemos agrupado en varios tipos de documentos:

- Monografías. Para contextualizar la parte teórica y legal de la Administración Electrónica procedimos a la búsqueda de manuales sobre esta materia. Para ello, trabajamos con el término “administración electrónica” y acotamos la búsqueda entre los años 2003 y 2013 en el PoliBuscador de la Biblioteca de la Universidad Politécnica de Valencia. De los resultados de la búsqueda consultamos aquellos documentos que consideramos que se ajustaban a nuestras necesidades informativas. El idioma sobre el que hemos trabajado es el español.
- Legislación. Para trabajar sobre el marco legal de la AE, hemos trabajado tanto con la página web del Boletín Oficial del Estado (BOE) como con la página web del Diario Oficial de la Comunitat Valenciana (DOCV), así como con el Boletín Oficial de la Provincia de Valencia (BOP).
- Artículos de revistas. Para acceder a una literatura científica más concisa y precisa, trabajamos en la recopilación de artículos en diversas herramientas que nos han permitido acceder a numerosos artículos a texto completo. Para ello, hemos lanzado una búsqueda por el término “administración electrónica”, acotando la búsqueda en la última década (2003-2013) y cuando ha sido posible seleccionando la opción Texto completo. Al igual que en el caso de las monografías, hemos trabajado con texto en idioma español. Las herramientas que hemos consultado son:

- Dialnet.
- Sumarios ISOC – Ciencias Sociales y Humanidades del Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC).
- Google Académico.
- Proyectos Final de Carrera. Para orientarnos en la elaboración de nuestro PFC hemos buscado trabajos académicos que tuvieran como materia nuestro tema u objetivo principal de nuestro proyecto. Los documentos consultados fueron fruto de las búsquedas realizadas en el PoliBuscador de la Biblioteca de la Universidad Politécnica de Valencia.

Toda la bibliografía incluida en la elaboración del TFC sigue la norma **UNE-ISO 690:2013** de *Información y documentación. Directrices para la redacción de referencias bibliográficas y de citas de recursos de información*. Siguiendo estas directrices hemos aplicado el estilo bibliográfico de la Universidad de Chicago tanto para elaborar la bibliografía como para las citas empleadas en el texto.

1. Analizar la página web del Ayuntamiento de Enguera (Valencia). La consulta y análisis de este recurso electrónico ha sido la base para realizar nuestro TFC.
2. Entrevistarse con alguno de los responsables del Ayuntamiento de Enguera (Valencia) para conocer de primera mano la situación actual en que se encuentra la AE en el consistorio, así como su grado de implantación.
3. Elaborar la propuesta de mejora, que recoge las medidas/actuaciones necesarias para desarrollar la AE en el Ayuntamiento de Enguera (Valencia).
4. Por último, redactar y dar forma a toda la información que hemos recopilado para elaborar un plan de mejora que ayude al Ayuntamiento de Enguera (Valencia) a aumentar el grado de implantación de la AE y conseguir así una administración más eficaz, eficiente y con servicios públicos de calidad.

1.5 Relación con otras asignaturas de la carrera

El uso de las TICs, y en particular, de Internet por parte de las AAPP permite prestar servicios públicos de calidad.

Las AAPP están utilizando las TICs para mejorar la eficacia y eficiencia administrativa, la transparencia y proximidad con los ciudadanos y la cooperación interadministrativa.

La AE es un modelo de Administración pública basado en el uso de las TICs con el objetivo de conseguir una administración eficaz y eficiente.

Por tanto, es necesario que exista un marco jurídico que permita garantizar la seguridad jurídica y el pleno ejercicio de los derechos y deberes de los ciudadanos, para así fomentar su participación en los asuntos públicos.

Teniendo en cuenta todo lo expuesto anteriormente los puntos principales son: el marco jurídico, las TICs e Internet y la eficacia y eficiencia de las Administraciones públicas.

De estos puntos principales se encargan el Derecho Administrativo y Derecho Constitucional, la Gestión Administrativa y la Información y Documentación Administrativa, asignaturas de la diplomatura de GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA que tienen relación directa con este trabajo.

2. La Administración electrónica

2.1. Definición

La expansión de las TICs ha originado un desafío tecnológico en el que, tanto la sociedad civil como la Administración Pública están inmersas.

El concepto de TIC se aplica a un conjunto de medios y técnicas electrónicos, que comenzó con la aparición de los ordenadores y ha dado lugar al uso de los ordenadores personales, ha conducido a una red de ordenadores conectados a nivel mundial por medio de Internet y actualmente se diversifica con nuevos medios de comunicación digital.

La SI es un nuevo paradigma social fundamentado en la posibilidad y capacidad de los ciudadanos, empresas y Administración pública para obtener y compartir información en el mismo momento que ésta se genera, desde cualquier lugar y con la intermediación de las TICs.

Las nuevas tecnologías permiten la intercomunicación entre personas e instituciones y han aportado una nueva forma de organización. Internet es una forma de organización y se hace en red, creando nuevas relaciones entre lo público y lo privado, lo que exige buscar nuevas formas legales para encauzar la sociedad de la información y, dentro de ella, la AE.

La Administración Pública se concibe como un sector fundamental de la SI. La Administración regula y fomenta, dentro de sus competencias esa compleja sociedad tecnológica y además la incluye en su propia actuación. Ambos aspectos están unidos y se conocen como AE.

Por tanto, para definir la AE contamos con dos definiciones:

- “La Administración electrónica es el uso de las tecnologías de la información y la comunicación en las Administraciones Públicas, combinado con cambios organizativos y nuevas aptitudes, con el fin de mejorar los servicios públicos y los procesos democráticos y reforzar el apoyo a las políticas públicas” (Comisión de las Comunidades Europeas 2003).

- “Es el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones en la Administración para que, combinadas con ciertos cambios organizativos y nuevas capacidades de los empleados públicos, mejoren la eficacia, la productividad, la agilidad y la comodidad en la prestación de servicios a los ciudadanos” (Domingo Laborda).

2.2 Objetivos

Al referirnos a AE hacemos mención a aquellos mecanismos electrónicos que permiten la prestación de servicios públicos de la Administración tanto a los ciudadanos como a las empresas de forma rápida, eficaz y eficiente, dando respuesta a sus necesidades a través de las TICs.

Los objetivos que tiene la AE son:

- Adecuación a la Ley 11/2007 de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.
- Promover la proximidad con el ciudadano y la transparencia administrativa, así como la mejora continuada en la consecución del interés general.
- Contribuir a la mejora del funcionamiento interno de las AAPP, aumentando la eficacia y eficiencia de las mismas mediante el uso de las TICs, con las debidas garantías legales en la realización de sus funciones.
- Simplificar los procedimientos administrativos y proporcionar oportunidades de participación y mayor transparencia, con las debidas garantías legales.
- Contribuir al desarrollo de la SI en el ámbito de las AAPP y la sociedad en general.

2.3 Caracteres de la Administración Electrónica

Tintó Gimbernat ha manifestado que “entendemos que con la expresión Administración electrónica se está aludiendo al fenómeno consistente en el uso de la tecnología que ha propiciado la sociedad de la información y del conocimiento (Internet, entre otros) en la administración pública” (Tintó Gimbernat 2006). Apreciamos en esta definición que el concepto se centra completamente al marco de las AAPP.

La idea de implantar el modelo de AE es el producto de la consolidación de la SI y del Conocimiento, en la evolución de la incorporación de las TICs en la vida social, y que se caracterizará por proporcionar a los usuarios de las TICs no solamente información sino también conocimiento, como producto de una información adecuadamente tratada y procesada que permita la ágil realización de procedimientos telemáticos de todo tipo. A pesar de lo que acaba de comentarse, se ha venido a manifestar frecuentemente que la AE consiste en el impacto de la SI en las AAPP.

La Organización para la Cooperación Económica y el Desarrollo (OECD)⁹ define la AE como “el uso de las tecnologías de la información y la comunicación, y especialmente de Internet, como tecnologías propias y características de la Sociedad de la Información” (OECD 2003). Esta definición de AE está sujeta al uso de las TICs por las AAPP.

Con el objetivo de clarificar definiciones de AE como las nombradas en este apartado, Criado Grande y Ramilo Araujo proponen una definición de AE explicativa del tipo de tecnologías que pueden usar las AAPP en la realización de las actividades características del modelo de AE (Criado Grande y Ramilo Araujo 2004). Los autores nombrados establecen que la AE “se refiere a la adopción de tecnologías de información y comunicación por las Administraciones públicas, como diferentes vías a través de las que se conectan e interactúan con otras organizaciones y personas, especialmente mediante sus páginas Web, pero también a través del correo electrónico y otras herramientas como el teléfono

⁹ Utilizaremos las siglas OECD para referirnos a la Organización para la Cooperación Económica y el Desarrollo.

móvil, los PDA, la vídeo conferencia, intranets privadas, extranets, el cable, las ondas de radio o el satélite”. Esta definición resulta clarificadora en relación con las tecnologías que pueden ser usadas por las AAPP para desarrollar plenamente su modelo de AE.

Un gran número de autores e instituciones internacionales han establecido definiciones de AE que tienen como base de la noción la prestación de servicio público electrónico (SPE)¹⁰ por las Administraciones a través de la aplicación de las TICs.

Entre los primeros autores que establecieron una definición de AE con este núcleo central destaca Silcock quién definiría el e-Government como “el uso de la tecnología para permitir el acceso y la prestación de servicios gubernamentales en beneficio de los ciudadanos, las empresas y los empleados públicos” (Silcock 2001). La citada autora aclaró que cuando se refiere a servicios gubernamentales de AE está haciendo alusión “a un nuevo modelo de servicio público prestado por todas las organizaciones públicas”. Una definición muy similar es la que ofrece Holmes al identificar el e-Government como “el uso de las tecnologías de la información, en particular de Internet, para prestar servicios públicos orientados hacia el cliente (administrado), de una forma más rentable y eficaz” (Holmes 2001).

En un gran número de estudios jurídicos recientes sobre la AE se han asumido definiciones señalando que el término AE se utiliza para identificar la administración online, que coincide con la prestación directa, por vía informática, de servicios al ciudadano, o que el e-Government es el uso de las TICs para proporcionar servicios públicos, sobre todo basados en aplicaciones web e Internet.

En nuestro país, esta noción de AE también ha adquirido una gran relevancia, hasta el punto de que la norma jurídica nacional destinada a regular el modelo de AE en inicio se denominó Proyecto de Ley para el Acceso Electrónico de los Ciudadanos a las Administraciones Públicas, y finalmente terminó aprobándose como Ley de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos,

¹⁰ Utilizaremos las siglas SPE para referirnos al término Servicio Público Electrónico.

demostrándose así la relevancia de esta noción estricta de AE.

Estas nociones se refieren primariamente a la dimensión externa, es decir, a las relaciones Administración-administrados y viceversa, como base para la adecuada prestación de servicios públicos. Sin embargo, no hace referencia directa a la posibilidad de desarrollar procedimientos administrativos por medios electrónicos, cuestión esencial en la que profundiza la normativa que regula la AE y muy especialmente la LAECSP. No debemos olvidar que dentro de la AE deben insertarse, por ejemplo, los procedimientos administrativos de concurrencia competitiva (concursos, licitaciones, etc.) o los sancionadores (multas de tráfico, infracciones urbanísticas, etc.) desarrollados por medios electrónicos, integrándose por tanto dentro del nuevo modelo de AE.

La AE no sólo pretende conseguir una mejora de los servicios públicos prestados a los administrados sino que se puede apreciar dos dimensiones o vertientes, la interna y la externa, cada una de ellas con sus propias particularidades, lo que implicará el establecimiento de una regulación jurídica adaptada a las mismas y que a la vez consiga ser coherente, regulando de manera uniforme y unitaria todo el fenómeno de la AE.

En base a la percepción de esta doble dimensión del modelo de AE, algunos autores e instituciones han decidido incorporar en sus nociones de AE el reflejo de esta realidad, garantizando de esta manera que la regulación jurídica del nuevo modelo de administrar se ocupe tanto de las relaciones entre Administraciones-administrados (dimensión externa) como de las que se entablan entre las distintas administraciones entre sí, sin olvidar tampoco la regulación de las peculiaridades del trabajo administrativo interno realizado a través de las TICs (dimensión interna).

Así, Naciones Unidas identifica la AE con “la Administración pública que se encuentra en el proceso de transformar sus relaciones internas y externas con el uso de las modernas tecnologías de la información y las comunicaciones” (United Nations 2003). La anterior definición se centra en la transformación de las relaciones internas y externas, por lo que se hace en ella una alusión directa a las dos dimensiones de la AE, debiéndose tener en cuenta que una transformación de

este tipo no implica sólo cambios orgánicos, siendo indispensable una transformación y adaptación del marco jurídico. Muy similar a la noción de Naciones Unidas es la que ha establecido Margetts, quién define la AE como “el uso de la tecnología de la información por la Administración internamente y para interactuar con ciudadanos, empresas y otras Administraciones” (Margetts 2003). Se puede comprobar que las dos dimensiones de la AE son el núcleo central de la noción, englobando así de alguna manera dentro del concepto de AE las actividades *ad intra* y *ad extra* de las AAPP realizadas mediante las TICs.

En la misma línea que las anteriores definiciones, aunque más completa, se sitúa la noción de *e-Government* establecida por Bekkers y Homburg quienes lo describen “como el uso de las modernas tecnologías de la información y la comunicación, especialmente Internet y la tecnología web, por las organizaciones públicas para apoyar o redefinir las existentes y/o futuras relaciones (de información, comunicación y transacción) con los interesados (ciudadanos, compañías, organizaciones societarias, otras organizaciones gubernamentales y los funcionarios) tanto en el entorno interno como externo para crear un valor añadido”(Bekkers y Homburg 2005). Esta definición resulta esclarecedora porque además de referirse de forma inequívoca a aquellas dos dimensiones de la AE, amplía el círculo de sujetos que intervienen en ambas esferas, con especial detalle en cuanto a los interesados en la prestación de SPE y en el desarrollo de procedimientos administrativos por medios telemáticos.

Una de las definiciones de AE más utilizada, y que también se centra en buena medida en reflejar las dos dimensiones de la AE, es la que estableció Bombardelli (2002). Este autor señala que el *e-Government* consiste “en el uso, en sustitución de los instrumentos tradicionalmente utilizados, de las TICs en la acción de gobierno y en la actividad administrativa, con la finalidad de optimizar, a través de una mejor circulación de la información, las relaciones internas y externas de los aparatos administrativos y de mejorar, a través de una mayor rapidez y flexibilidad en su prestación, la oferta de servicios a los ciudadanos”.

La importancia de la delimitación de las dimensiones de la AE es un fenómeno que está adquiriendo cada vez más fuerza debido a sus implicaciones para el establecimiento de una correcta regulación legal del nuevo modelo de administrar.

Merloni, a pesar de que su definición de AE se ciñe exclusivamente a la prestación de servicios online al ciudadano, ha destacado que existen cuatro dimensiones del *e-Government*: 1. Una dimensión interna relativa a la aplicación de las TIC en el trabajo administrativo interno que desarrollan las distintas Administraciones. 2. Una dimensión interna relativa a todo el Sector Público y centrada en conseguir el establecimiento de una red de intercambio de información entre las Administraciones. 3. Una dimensión externa que atiende a las relaciones entabladas entre las distintas Administraciones y el sector privado para mejorar la prestación de servicios a las Administraciones y ciudadanos. 4. Una dimensión externa que atiende a las relaciones entre Administraciones y ciudadanos para el acceso e intercambio de información (Merloni 2005).

Entre nuestros autores, Valero Torrijos (Valero Torrijos y Cotino Hueso 2010) y Guillén Caramés (Guillén Caramés 2010), se han referido en sus trabajos a la AE como un fenómeno respecto del cual debe regularse tanto su vertiente interna, poniendo el acento en las particularidades que presenta la aplicación de las TICs a las relaciones interadministrativas y al desarrollo del trabajo administrativo interno, como su vertiente externa, en la que el énfasis debe situarse en la regulación de las relaciones que en base a las TICs se producen entre las distintas Administraciones y los administrados, o lo que es lo mismo, la regulación de la aplicación de las TICs a la prestación de servicios públicos y al completo desarrollo de procedimientos administrativos electrónicos. Lógicamente, las TICs plantean nuevas posibilidades de aumento de la eficacia y eficiencia de la actividad de la Administración, de manera que deben de aprovecharse las enormes potencialidades que las TICs ofrecen al sector público.

Una adecuada normativización de este sector sería aquella que intente conseguir aprovechar todos los beneficios de la aplicación de las TICs en las dos dimensiones de la AE asegurando el cumplimiento de todas las garantías.

De manera que el futuro de la Administración está en la creación de un nuevo modelo denominado "Administración bajo demanda" mediante el cual prestar servicios públicos en base a las TICs de manera eficaz. Este nuevo modelo pretendía establecerse en el seno de las Administraciones tratando de aumentar así la eficacia y eficiencia en la realización de las actividades administrativas y

burocráticas.

Silcock (Silcock 2001) se refiere a la AE como un nuevo modelo en la prestación de los servicios públicos que tiene como elemento central y determinante la utilización de Internet. La clave se sitúa en este momento en el elemento tecnológico que se constituye en el soporte de la actividad de prestación de servicios y desarrollo de procedimientos en sede electrónica, de manera que el papel dejará de ser el único soporte en el cual plasmar la realización de las distintas actividades administrativas.

Con la misma intención de calificar la AE como nuevo modelo diferenciado del tradicional, Gimeno Feliú señalará que la “Administración Electrónica (e-Administración) es un nuevo modelo de gestión pública, que está basado en el uso intensivo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, y cuyos objetivos son: conseguir la mejora de los procesos internos de las organizaciones públicas; conseguir la mejora de los servicios ofrecidos a los ciudadanos, empresas y otras administraciones públicas” (Gimeno Feliu 2007).

La razón principal que determina la calificación de la AE como nuevo modelo de Administración pública se deriva del surgimiento de un nuevo modelo de relaciones entre las AAPP y los ciudadanos instaurado gracias a la consolidación de las TICs como mecanismos usuales de comunicación social, razón por la cual las AAPP sienten la necesidad de asimilar las fórmulas de comunicación asumidas por la inmensa mayoría de los administrados, provocándose con ello una profunda reflexión acerca del surgimiento de una Administración que muy poco tiene que ver con la actual.

La AE implica un nuevo modelo o una nueva forma de desarrollar las actividades propias de las tres Administraciones constitucionalmente reconocidas en nuestro país. Un nuevo modelo que se sustentará en la utilización de las TICs como soporte básico para el desarrollo de las actividades administrativas.

La AE como nuevo modelo de administrar

La AE debe ser considerada como un nuevo modelo de administrar basado en las TICs distinto del modelo tradicional basado en el papel, con el que se pretende obtener el máximo beneficio a través de la aplicación de las TICs en la actividad administrativa manteniendo las mismas garantías y seguridad jurídica que en el modelo tradicional, y para ello, debe regularse la AE desde su consideración como nuevo modelo de administrar, por encontrarse basado en un soporte, el elemento tecnológico (electrónico, informático y/o telemático), distinto del formato papel.

La llegada de las TICs a las AAPP ha supuesto plantearse la necesidad de reconsiderar la regulación de la actividad administrativa ante la existencia de nuevos soportes (electrónicos, informáticos y telemáticos) distintos del papel.

La sociedad ha evolucionado en los últimos tiempos gracias al enorme desarrollo tecnológico en general y de la red Internet en particular, y dicha situación ha permitido instaurar nuevos mecanismos de comunicación entre los ciudadanos.

Toda esta realidad debe extrapolarse necesariamente a la esfera pública, razón por la cual la Administración ha confeccionado un marco jurídico que dote de seguridad a las relaciones que las AAPP y los administrados entablen sobre la base del canal Internet.

La tecnología tiene el poder de crear un nuevo modelo de administrar, por tanto debemos ser conscientes de que la modernización de la Administración pública no es sólo una cuestión técnica y organizativa, sino más bien una nueva cultura la que representa el paso del papel al documento electrónico.

La ley de AE debe concebirse como la base normativa de la AE, que regule de forma específica la actividad administrativa que se realiza por medios electrónicos. La construcción de un marco normativo de la AE diferenciado del existente para la Administración tradicional supone el reconocimiento de la AE como nuevo modelo de administrar distinto del basado en el soporte papel.

Uso de las TICs por las AAPP

Uno de los caracteres básicos y primordiales de la AE es la aplicación de las TICs por parte de las AAPP con la intención de obtener un incremento de la eficacia y eficiencia administrativa. Las TICs son la infraestructura elemental de la AE, de manera que ésta no tendría sentido si no se hubiesen desarrollado y consolidado en la sociedad estas tecnologías.

Las TICs son aquellas herramientas computacionales e informáticas que procesan, almacenan, sintetizan, recuperan y presentan información de la más variada forma, y que por lo tanto, sirven para informar o comunicar alguna cosa. Si bien, ya se ha mantenido en este estudio que las TICs deben considerarse también como la infraestructura tecnológica básica de la AE, y en esta línea Merloni ha señalado que “por TICs deben entenderse todas las soluciones tecnológicas, de infraestructura, de *hardware* y de *software*, que permiten la recogida, la conservación, el tratamiento y la transmisión de información textual, visual o sonora” (Merloni 2005). Así pues, concebimos las TICs no sólo como herramientas tecnológicas e informáticas, sino que también debemos entender incorporadas a su concepto las infraestructuras de las que se sirven para la recogida, almacenamiento, tratamiento, difusión y transmisión de la información.

Desarrollar e implantar el modelo de AE no implica simplemente dotar a las AAPP de ordenadores y de TICs. No se trata de adquirir material informático para no usarlo o usarlo indebidamente, sino de aplicar los medios informáticos y telemáticos para alcanzar los objetivos encomendados y garantizar el cumplimiento de los derechos reconocidos a los administrados por las leyes administrativas. La característica esencial de la AE es el uso intensivo de todo el material tecnológico en la realización de las distintas actividades administrativas. Pero, ¿qué implica el uso intensivo de las TICs en las AAPP?

El uso intensivo de las TICs en las AAPP pretende aprovechar las potencialidades de estas nuevas tecnologías para permitir una simplificación de las tareas burocráticas, y en caso de que sea recomendable, modificar formas de trabajo, e incluso, ciertos trámites administrativos tradicionales y obsoletos por una nueva manera de tramitación basada en la utilización de las TICs que imprima al aparato

burocrático mayor celeridad, a la vez que permita aumentar su eficacia y eficiencia.

El uso intensivo de estas tecnologías conlleva también la necesidad de adaptación constante de las aplicaciones, programas y plataformas que se utilicen en la AE, para aprovechar de esta manera las innovaciones tecnológicas que se vayan sucediendo en la realización de la actuación administrativa electrónica. La tecnología debe actualizarse en la medida de lo posible para que el nivel de eficiencia de la misma sea idóneo y pueda aumentarse, o al menos mantenerse, la eficacia administrativa en la prestación de servicios de AE. La utilización intensiva de las TICs implica necesariamente la actualización constante de los programas, aplicaciones y plataformas tecnológicas empleados en el nuevo modelo de administrar.

La característica de la AE es la utilización preferente de las TICs en el desarrollo global de la actividad de las AAPP para la resolución de los procedimientos administrativos y la prestación de servicios públicos, sin que suponga una merma en las garantías ni un menoscabo en el respeto a los derechos de los administrados. Es precisamente esa vocación de facilitar y simplificar la labor burocrática lo que determina que el modelo de AE se base en el uso intensivo de TICs, ya que en ocasiones, el desarrollo de las actividades administrativas de todo tipo en la forma clásica (presencial, en soporte papel, dependiente de los plazos de envío del correo postal y de la intensidad de trabajo de los registros administrativos) genera problemas en la tramitación de los procedimientos y el desarrollo de la actividad administrativa que conlleva, en muchas ocasiones, la superación de los plazos de prescripción y caducidad establecidos en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (LRJPAC)¹¹.

La dimensión interna de la AE

Las TICs desempeñan un papel esencial en la gestión interna de las oficinas administrativas. Las AAPP se centran en promover un aumento de la eficacia y eficiencia basado en la aplicación de las TICs al trabajo que se desarrolla en el

¹¹ Utilizaremos las siglas LRJPAC para referirnos a Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

interior de la propia oficina administrativa, es decir, en el trabajo administrativo interno.

Las TICs también han demostrado su eficacia en la potenciación y agilización de las relaciones que necesariamente se suscitan entre las distintas AAPP, lo que ha derivado en un aumento considerable de la rapidez con la que se procede al intercambio de información propio de las relaciones interadministrativas. El intercambio electrónico de información y documentación entre distintas Administraciones ahorra tiempo y costes, permitiendo a las Administraciones reducir de forma considerable el plazo de resolución de los procedimientos, de manera que es necesario utilizar los medios telemáticos en el intercambio interadministrativo de archivos, datos y documentación administrativa.

Estos dos campos de la AE a los que nos hemos referido se insertan dentro de la denominada dimensión interna del modelo de AE, donde la Intranet administrativa debería convertirse en la herramienta habitual de trabajo para los funcionarios instaurando lo que se ha venido a conocer como “administración en red”.

En la doctrina anglosajona se ha identificado esta dimensión interna con el llamado **back office** de la AE, con la intención de referirse a aquella actividad de las AAPP en la que no tiene una incidencia directa el administrado y que por tanto, se desarrolla dentro de una misma oficina administrativa o entre órganos de distintas AAPP, independientemente de que el destinatario final de dicha actividad interna sea el administrado.

A. El trabajo administrativo interno

El nuevo modelo de AE debe sustentarse en la aplicación de las TICs en el trabajo administrativo interno. Sin embargo, la aplicación de las TICs en el trabajo administrativo interno no implica sólo dotar a las AAPP de modernas tecnologías, sino que la idea es utilizar de forma eficaz y productiva la tecnología implantada en la realización del trabajo administrativo. Se trata de conseguir aumentar la eficacia administrativa constitucionalmente exigida en la realización de la actividad que se desarrolla en las oficinas administrativas.

Las TICs se han convertido en una herramienta de trabajo esencial, y como consecuencia de ello, las Administraciones fomentan la creación de nuevas herramientas de apoyo a la gestión interna tales como “las Intranet, los gestores de expedientes”, etc., que permiten un mayor control de la gestión interna de las organizaciones administrativas, potenciando, en consecuencia, un desarrollo más efectivo del trabajo que se desarrolla en el plano interno de las Administraciones.

La tecnología actual, como el correo electrónico o la Intranet administrativa, permite la implantación de herramientas informáticas plenamente seguras para que distintos órganos y departamentos de una misma Administración puedan realizar trámites aumentando la eficacia de la gestión administrativa al máximo nivel.

Por tanto, para desarrollar plenamente el modelo de AE se debe potenciar al máximo la utilización de las TICs, así como de los programas informáticos de gestión interna e Intranets, en la realización del trabajo administrativo, siendo recomendable la exigencia normativa de desarrollar determinadas actividades por medios exclusivamente electrónicos, sin que con ello se pongan en peligro las garantías legales y la seguridad jurídica inherentes al desempeño de la actividad burocrática.

B. Las relaciones interadministrativas

El otro sector de actividad de **back office** administrativo esencial para implantar el modelo de AE es el de las relaciones interadministrativas.

Los principios de cooperación y coordinación administrativa son mecanismos establecidos por el ordenamiento jurídico para permitir la fluida articulación de relaciones interadministrativas con el objetivo principal de alcanzar un adecuado nivel de apoyo o de uniformidad en la prestación de servicios y el desarrollo de procedimientos por parte de nuestras AAPP.

Las relaciones interadministrativas se regulan actualmente por la LRJPAC, principalmente por lo establecido en el artículo 4 de dicha Ley. La competencia para regular las bases del régimen jurídico de las AAPP y el procedimiento administrativo común es exclusiva del Estado, a tenor de lo establecido por el artículo 149.1.18 de la Constitución (España, Constitución Española), y que

derivado de ello, el Estado tiene la competencia básica en materia de regulación de la AE, lo que ha permitido la promulgación de la LAECSP con tal carácter. Esta norma además, presta especial atención al reconocimiento del principio de colaboración interadministrativa (dotando de cobertura legal al establecimiento de convenios para la prestación conjunta de servicios de AE) en su artículo 4 y establece una serie de instrumentos de coordinación interadministrativa.

El modelo de Administración “tradicional” basado en el uso de papel requiere mayor espacio temporal para entablar y completar un proceso de colaboración interadministrativa. Sin embargo, en el modelo de AE, la transmisión telemática de información permite que el intercambio de información y/o documentación pueda producirse en un corto período de tiempo, o que, incluso pueda ser desarrollado en el mismo instante. En la actualidad existen herramientas informáticas que permitirían un desarrollo de las relaciones interadministrativas en sede electrónica con plenas garantías técnicas y jurídicas.

La Intranet como herramienta de **back office** se utiliza normalmente para el desempeño del trabajo administrativo interno de una única Administración, sin embargo, la tecnología permite extender sus beneficios al ámbito de las relaciones interadministrativas gracias a la posibilidad de conectar las Intranets de cada Administración, o bien, desarrollar una Intranet común para todas las Administraciones.

De hecho, gracias a la colaboración entre las distintas administraciones se están comenzando a implantar herramientas tecnológicas para el intercambio de información y documentación administrativa basadas en la Intranet interadministrativa, siendo referentes en este sentido las Redes interadministrativas SARA (a nivel nacional) y TESTA (a nivel europeo).

Gracias a la infraestructura de red que proporcionan SARA y TESTA se pueden poner en funcionamiento diversas iniciativas en el ámbito de las relaciones interadministrativas.

La idea es facilitar el intercambio de información entre AAPP con el objetivo a corto plazo de lograr la sustitución de certificados en papel que se obtienen de una Administración Pública y se presentan a otra por certificados telemáticos y transmisiones de datos entre AAPP, para reducir la burocracia, los trámites y las

esperas injustificadas.

En todo caso, debe garantizarse la plena conectividad entre las distintas Intranets, de modo que la estandarización de las Intranets es una de las claves para la implantación de la AE. Con la garantía de conectividad entre las distintas Administraciones en la mano y una adecuada legislación que solucione el tradicional aislamiento de las Administraciones, las actividades propias de la dimensión interna de la AE serían fácilmente ejecutadas, lo que permitiría una rápida implantación de los servicios públicos y los procedimientos administrativos electrónicos.

La dimensión externa de la AE

La implantación efectiva de las actividades de la dimensión interna de la AE debe ser una prioridad para las distintas AAPP, pues, en buena medida, la visibilidad externa del nuevo modelo de administrar depende de la previa consecución electrónica del trabajo administrativo interno y de las relaciones interadministrativas. La dimensión externa de la AE, es decir, la apertura del nuevo modelo de administrar sólo podrá desarrollarse de forma efectiva cuando el nuevo modelo se haya asumido con naturalidad en las actividades y relaciones **ad intra** de las AAPP.

La dimensión externa de la AE, a la que parte de la doctrina nacional y comparada se refiere como **front office** de la AE, tiene como principal objetivo desarrollar por medios electrónicos aquellas actividades que tradicionalmente han realizado las Administraciones en su faceta de “atención al público” o “presentación externa”.

Dentro de las actividades propias de esta dimensión se insertan tanto la prestación de SPE a los administrados como el desarrollo completo de procedimientos administrativos en sede electrónica. La posición de la doctrina es unánime en cuanto a la consideración de los denominados SPE dentro de esta esfera externa de la AE, pues por su propia naturaleza, son actuaciones desarrolladas por la Administración prestadora del servicio para beneficio de sus administrados, con la particularidad de que la prestación del servicio se produce a través de la aplicación de las tecnologías de la información y la administración.

A) Prestación de Servicios Públicos en sede electrónica

La LAECSP equipara la noción servicio público, en este caso, SPE, a toda actividad desarrollada por las AAPP por medios electrónicos, y por tanto, nuestro legislador utiliza la expresión SPE para hablar de toda actividad administrativa desarrollada a través de las TICs, independientemente de que se trate de una actividad de la dimensión interna o externa.

Asimismo, no todos los servicios públicos pueden ser prestados vía el modelo de AE, por ello, resulta indispensable señalar qué tipo de servicios públicos son susceptibles de prestarse por medios electrónicos. Podemos sistematizar los SPE en tres clases distintas: informativos, documentales y transaccionales (pago impuestos, contratación pública electrónica, etc.). Se trata de servicios públicos que por su propia naturaleza pueden ser prestados tanto en el modelo tradicional como en el nuevo modelo de AE. Sin embargo, no todo servicio público puede considerarse dentro de la categoría más restringida de SPE, pues sólo podrán prestarse en sede electrónica aquéllos cuya prestación no exija presencialidad, y por tanto puedan ser realizados vía aplicación de las TICs e Internet.

En cuanto a las tres topologías de SPE identificadas, los servicios públicos característicos del modelo de AE son los del tipo “informativo”. Nos referimos en este apartado a servicios que tienen como finalidad esencial poner a disposición del administrado toda la información que éste necesite en un momento determinado y que haya solicitado previamente a la Administración y ésta se la facilite, o bien, que el administrado la haya obtenido de la página Web de la Administración, página que tiene una clara vocación informativa. Dentro de esta categoría de SPE destaca la información que la Administración presta al administrado con la intención de asistirle (contenido asistencial y prestacional de este tipo de SPE), información asistencial que en un buen número de ocasiones la Administración está obligada a prestar a los administrados, ya que éstos tienen el derecho a exigirlo. Respecto a las características de la información suministrada por las Administraciones, ésta debe ser de calidad, esto es, “objetiva, completa y debe estar organizada y editada en forma que la haga comprensible”. Por tanto, se exige que la información se encuentre actualizada permanentemente.

De otro lado, existe una segunda clase de SPE de tipo “documental”. Son susceptibles de prestarse en sede electrónica puesto que la prestación del servicio se perfecciona con la entrega de la Administración al administrado de un documento que le permite realizar una actividad o exigir de la Administración una determinada prestación. Podrían entenderse dentro de esta clase de SPE un buen número de los 20 servicios electrónicos básicos de eEurope (Comisión de las Comunidades Europeas 2001) ya que se trata de servicios que terminan con un acto administrativo que genera un documento mediante el cual se cumple la prestación del propio servicio. Nos referimos, por ejemplo, a la solicitud y obtención del pasaporte y del permiso de conducir, a la matriculación de coches, a la obtención de licencias (de apertura de establecimiento o de obras, entre otras), al suministro de certificados de todo tipo (nacimiento, matrimonio, tributarios, etc.), la matriculación en centro educativos, la solicitud de cambio de domicilio, o, determinados servicios relacionados con la salud, como la petición de cita médica, la receta *on line*, etc. Por su naturaleza, todos los servicios públicos señalados pueden ser prestados indistintamente en la modalidad “tradicional” o en la “electrónica”, pudiendo considerarse incluso más conveniente (por eficaz y de ahorro de costes y tiempo) su prestación por medios electrónicos.

Por último, existe una tercera clase de SPE de tipo “transaccional”. Se trata de servicios que implican transacciones electrónicas con la Administración, por lo que en la mayoría de los casos exigirán el desarrollo completo de un previo procedimiento administrativo electrónico (PAE)¹². En esta tipología se incorporarían las reclamaciones y recursos administrativos electrónicos, la presentación telemática de declaraciones tributarias, el pago electrónico de tributos y otras cuantías (generalmente impuestos) a la Administración, la remisión electrónica de datos en los tramites con la Seguridad Social o la posibilidad de participar en los procedimientos de contratación pública electrónica completados íntegramente en el nuevo modelo de AE.

La doctrina ha optado por separar del concepto de SPE el PAE o ciberprocedimiento. La prestación efectiva de un SPE implica necesariamente el

¹² Utilizaremos las siglas PAE para referirnos al Procedimiento Administrativo Electrónico.

previo desarrollo de un procedimiento administrativo para solicitar su prestación, pero dicho procedimiento no tiene por qué haberse completado también por medios electrónicos, pudiendo tratarse de un procedimiento administrativo completado al modo “tradicional”, es decir, en papel. Este procedimiento podría tener como objetivo final la prestación de un SPE. Recomiendan tratar por separado las nociones de SPE y la de PAE, sin embargo, debe señalarse que en la mayoría de supuestos de prestación de servicios en sede electrónica el procedimiento administrativo previo se desarrollará por los mismos medios haciendo parecer así que la fase de procedimiento y la de prestación del servicio forman una única acción.

La doctrina ha optado por definir el PAE como la adaptación del procedimiento administrativo analógico al uso de las TICs. Sin embargo, entre nuestros autores debemos distinguir aquellos que identifican el PAE como el procedimiento en el que alguna de sus partes se desarrolla por medios telemáticos, de aquellos otros que lo identifican con el procedimiento administrativo que se desarrolla íntegramente en sede electrónica.

Así, de un lado, Cerrillo Martínez define el PAE como el cauce formal de producción de las disposiciones y las resoluciones administrativas en que una o diversas fases se producen mediante la utilización de la telemática (Cerrillo Martínez 2008). De aquí, se entiende como PAE aquel en el que alguna de sus fases se desarrolla por medios telemáticos.

De otro lado, Tintó Gimbernat ha establecido un concepto de PAE más adecuado, teniendo en cuenta que la AE dispone de un marco jurídico específico (la LAECSP) respecto del general que traza la LRJPAC. Para la citada autora “el PAE se podría definir como aquel procedimiento basado en el uso exclusivo de medios electrónicos” (Tintó Gimbernat 2006). Se trata por tanto, de un procedimiento desarrollado por completo en sede electrónica, ya que el propio concepto habla de uso exclusivo de medios telemáticos. Su distinción con el procedimiento clásico o tradicional recae, pues, en el elemento tecnológico.

Finalmente, debe señalarse que el PAE es el cauce formal de producción de resoluciones administrativas en sede electrónica.

2.4. Marco legal

2.4.1 Unión Europea

En el año 2000 la Unión Europea decidió emprender estrategias políticas para que la misma pudiera avanzar en su pleno desarrollo dentro de las nuevas tecnologías, es decir, en la Sociedad de la Información, y en conseguir que los Estados miembros consigan ofrecer servicios públicos electrónicos, lo que ha llegado a denominarse AE.

En el año 2000 se celebró en Lisboa el Consejo Comunitario del que surgió la Estrategia de Lisboa.

El objetivo requería de una estrategia global:

- Preparar el paso a una economía y una sociedad basadas en el conocimiento.
- Modernizar el modelo social europeo mediante inversión en capital humano y lucha contra la exclusión social.
- Crecimiento económico mediante políticas macroeconómicas adecuadas.

Las conclusiones del Consejo de Lisboa han sido denominadas Agenda de Lisboa y contienen un objetivo estratégico para reforzar el empleo, la reforma económica y la cohesión social como parte de una economía basada en el conocimiento.

Uno de los pilares básicos de la Agenda de Lisboa es la AE.

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

- Iniciativa eEurope 2002

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

Para controlar la realización de ese objetivo se fijaron dos indicadores:

- La disponibilidad de servicios públicos online
- El numero de servicios públicos plenamente accesibles online

La Comisión Europea eligió 20 servicios públicos básicos que se agrupan en dos categorías: ciudadanos y empresas.

Son servicios públicos para ciudadanos:

- Impuesto sobre la renta: declaración y notificación de aceptación.
- Servicios de búsqueda de empleo por Oficinas de empleo.
- Contribuciones de la Seguridad Social. Subsidio por desempleo. Ayudas a la familia. Gasto médico. Becas a los estudios.
- Documentos personales.
- Registro de vehículos.
- Aplicación de licencias de edificación.
- Declaraciones y denuncias a la policía.
- Bibliotecas públicas.
- Certificados, solicitud y entrega.
- Matriculación en educación superior.
- Declaración por cambio de domicilio.
- Servicios relacionados con la salud.

Son servicios públicos para empresarios:

- Seguridad social para los empleados.
- Impuesto de sociedades. Declaración, notificación.
- Impuesto sobre el valor añadido: declaración, notificación.
- Registro de una nueva compañía.

- Suministro de datos e información para las estadísticas oficiales.
- Declaraciones de aduanas.
- Permisos relacionados con el medio ambiente.
- Contratación pública.

- Iniciativa eEurope 2005

Este plan sucede al anterior, orientado sobre todo hacia la extensión de la conectividad a Internet en Europa. El nuevo plan, aprobado por el Consejo Europeo de Sevilla, pretende traducir esta conectividad en un aumento de la productividad económica y una mejora de la calidad y la accesibilidad de los servicios a favor del conjunto de los ciudadanos europeos.

En el marco de eEurope 2005, los principales objetivos que la Unión Europea debe lograr son:

- Unos servicios públicos en línea modernos.
- Administración en línea.
- Servicios de aprendizaje electrónico.
- Servicios electrónicos de salud.

El objetivo que se centra en AE es el de Administración en línea:

Por lo que se refiere a la implantación de unos servicios públicos en línea modernos, las acciones propuestas por eEurope 2005 son:

- Equipar todas las AAPP con conexiones de banda ancha.
- Un marco de interoperabilidad para facilitar la prestación de servicios de administración electrónica a ciudadanos y empresas.
- Servicios públicos interactivos y accesibles a todos mediante redes de banda ancha y accesos multiplataforma.
- Acceso fácil a todos los ciudadanos a los puntos de acceso público a Internet.

- Iniciativa i2010

Es una estrategia global de modernización y de despliegue del conjunto de instrumentos de acción de que dispone la Unión Europea para estimular el desarrollo de la economía digital y que se concretan en reglamentación, investigación y cooperación con el sector privado.

La iniciativa i2010 contiene tres prioridades:

- Crear un mercado único, abierto y competitivo dentro de la unión Europea en el segmento de los servicios de la sociedad de la información y los medios de comunicación.
- Aumentar las inversiones de la Unión Europea en la investigación sobre TICs.
- Estimular la participación de todos y conseguir mejores servicios públicos y calidad de vida por medio de las TICs.

2.4.2. España

Para el desarrollo de este trabajo se ha tenido en cuenta en todo momento la regulación (normativa) sobre AE, ya que para el desarrollo de ésta es necesario un marco jurídico claro que facilite seguridad jurídica a las transacciones electrónicas, que ofrezca un espacio para que los ciudadanos puedan ejercer sus derechos ante la administración pública y que fomente su participación en los asuntos públicos. Al fin y al cabo, los diferentes planos que conforman la AE han de permitir avanzar hacia una administración pública más democrática, eficaz y en red.

Es importante destacar una serie de leyes que han permitido el impulso de la AE:

- La LRJPAC, acerca del régimen jurídico de las Administraciones públicas y del procedimiento administrativo común. Por primera vez, en el artículo 45, se indica que “Las Administraciones Públicas impulsarán el empleo y aplicación de las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos para el desarrollo de su actividad y el

ejercicio de sus competencias (...). También se permite que el ciudadano pueda relacionarse con la Administración “siempre que sea compatible con los medios de que dispongan las Administraciones Públicas”.

- Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal y su reciente reglamento de desarrollo, se establecen garantías de confidencialidad de los datos proporcionados por las personas físicas (los ciudadanos) en estas transacciones.
- Ley 59/2003, de Firma Electrónica con el objetivo principal de “de conferir seguridad jurídica a las comunicaciones por Internet” dado que la “La firma electrónica constituye un instrumento capaz de permitir una comprobación de la procedencia y de la integridad de los mensajes intercambiados a través de redes de telecomunicaciones, ofreciendo las bases para evitar el repudio (...)”. Esta ley también regula los certificados electrónicos, otro elemento básico de la Administración electrónica.
- La LAECSP, acerca del acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos. Esta ley es la primera que íntegramente está dedicada a la AE, agrupa y moderniza algunos conceptos y artículos de anteriores leyes y aporta nuevos conceptos. La principal aportación de esta ley es reconocer el derecho de los ciudadanos a relacionarse por medios electrónicos con la Administración con absoluta garantía legal, indicando los derechos y obligaciones que tienen los ciudadanos y la Administración.

Las principales iniciativas del Gobierno español en materia de AE son:

- **El plan de Acción: INFO XXI.**

El plan de Acción INFO XXI tenía como objetivo el desarrollo de la SI en nuestro país (política global). Al igual que en el caso de la iniciativa comunitaria, la potenciación de la AE es una de las tres grandes líneas del

plan, junto con el impulso del sector de las Telecomunicaciones y las Tecnologías de la Información y, la promoción del acceso de todos a la SI.

Dentro de los tres ejes a los que acabamos de referirnos, el Plan establecía siete “líneas maestras”: 1) énfasis en la educación y en la formación; 2) creación de empleo; 3) incremento de la innovación, aumento de la eficacia de ciudadanos; 4) Administración y empresas; 5) cohesión social; 6) mejora de la calidad de vida de los ciudadanos; 7) proyección exterior de España. De las líneas maestras señaladas dos resultan especialmente interesantes en relación a la AE.

De un lado, la línea maestra cuarta, “incremento de la eficacia”, es la que más directamente aborda la cuestión de la AE, al hacer referencia a la red integrada de servicios para la Administración. Los objetivos son la provisión de estructura y procedimientos adecuados sin merma de la seguridad y confidencialidad, buscando la comodidad para el ciudadano y, con carácter secundario, convertir a la Administración en un usuario “ejemplar” y “motor” de la sociedad de la información. Para ello se considera prioritario que todos los organismos estén interconectados mediante una red de servicios integrados. Las acciones básicas son: a) la creación de una Intranet administrativa; b) la optimización del uso de la red integrada y los instrumentos de seguridad de las redes y la firma electrónica; c) la automatización y racionalización de procedimientos administrativos, esto es, procedimientos a través de Internet totalmente automatizados.

De otro lado, la línea maestra quinta, “cohesión social”, incluye como primer programa el “acercamiento de la Administración a la Sociedad civil”. Para lograr este objetivo se establecen los siguientes procesos: simplificación de los procedimientos administrativos, instauración de la ventanilla única, para que, mediante la cooperación interadministrativa, las empresas y los ciudadanos puedan acceder a cualquier instancia administrativa, y, apertura de la Administración al ciudadano permitiendo su acceso mediante redes de la Sociedad de la Información. En este marco, las acciones básicas son: a) el fomento de la ventanilla única; b) la creación de lugares de acceso para la constitución de empresas; c) aumentar la relación con las empresas a

través de la puesta en marcha de servicios electrónicos de licitación y suministro de obras, bienes y servicios; d) el impulso de las relaciones a distancia dentro de la propia Administración y también con la sociedad civil a través de sistemas telemáticos, tales como los instaurados por la Agencia Tributaria, el Ministerio de Hacienda o la Seguridad Social.

En conclusión, los resultados obtenidos por el Plan de Acción INFO XXI no han sido los esperados ya que los resultados previstos no llegaron con la rapidez deseada, ni se materializaron por igual, ni con la integración adecuada.

- **Las recomendaciones del INFORME SOTO**

El gobierno español constituyó la Comisión Especial de Estudio para el Desarrollo de la SI, con el objetivo de proceder a realizar un análisis del proceso de implantación y desarrollo de la SI en nuestro país, y en base al mismo, efectuar una serie de recomendaciones y propuestas de acción determinadas al gobierno, a través de las cuales adaptar los instrumentos de política nacional en este sector a las necesidades puestas de manifiesto en la evaluación realizada.

Se hacía público su Informe *Aprovechar la oportunidad de la Sociedad de la Información en España*, en el que se contenían una batería de importantes recomendaciones que tenían como objetivos prioritarios mejorar el desarrollo de la SI y promover una implantación más acelerada de la AE.

La Comisión recomendaba la elaboración de un Plan para el Desarrollo de la SI, que debía responder a las siguientes características: a) “Ser realista, esto es, con objetivos medibles, responsables claros, recursos suficientes, acciones concretas y mecanismos de seguimiento efectivo”; b) Estar “dotado de suficiente liderazgo político”, es decir, contar con el respaldo del gobierno y con la participación directa de todas las Administraciones públicas y del conjunto de la sociedad civil; c) El Plan debería estar dirigido por órganos concretos encargados de su cumplimiento, que contasen con suficientes medios económicos para poder

cumplir sus objetivos, y que desarrollasen una gestión “empresarial del mismo”; d) “Debería comunicarse ampliamente a la sociedad su contenido”, y los objetivos pretendidos por el mismo.

La Comisión recomendará la realización de acciones concretas en seis áreas o sectores de actuación: 1) Educación; 2) Administración electrónica; 3) Legislación y procedimientos administrativos; 4) Potenciación del acceso y conectividad a Internet; 5) Integración de las TIC en el sector público; 6) Fomentar la contribución a la integración social. Es evidente, que los sectores de acción segundo y tercero resultan los más relevantes para nuestro objeto de análisis.

Las recomendaciones específicas del **Informe Soto** relacionadas con la AE fueron las siguientes:

1. Acelerar el desarrollo del DNI electrónico.
2. Comprometer a los gobiernos Central y Autonómicos a publicar periódicamente una lista de servicios a desarrollar e indicadores que muestren su uso por ciudadanos y empresas.
3. Migrar progresivamente las comunicaciones internas y externas de las AAPP hacia canales electrónicos.
4. Estableces unos estándares mínimos en la Administración.
5. Ofrecer paquetes de equipos y conectividad a los empleados públicos.

- **El plan de choque y sus 19 acciones concretas**

Derivado de los deficientes resultados en la ejecución del Plan de Acción INFO XXI y de las recomendaciones efectuadas en el Informe “Aprovechar la oportunidad de la Sociedad de la Información en España”, elaborado por la “Comisión Soto”, el gobierno decidió relanzar la política nacional para la implantación de la AE y la SI corrigiendo las deficiencias identificadas, e

intentando asegurar el cumplimiento de los objetivos asumidos por España con la Unión Europea en relación a la iniciativa comunitaria *eEurope* (concretamente respecto del Plan de Acción *eEurope* 2005).

Uno de los instrumentos destinados a paliar esta situación será el denominado *Plan de Choque para el Impulso de la Administración Electrónica en España*, que tenía como eje central de actuación impulsar el proceso de implantación de la AE.

En el texto del Plan de Choque se señala que a través del mismo se pone en funcionamiento una *Estrategia para la implantación y el impulso de la Administración Electrónica* que contempla tres líneas maestras, de un lado, la puesta en práctica del propio Plan de Choque, de otro lado, la revisión del marco normativo, cuestión que en la actualidad se ha desarrollado con éxito gracias a la promulgación de la LAECSP y, finalmente, el asentamiento de unas bases que permitan el desarrollo y gestión continuada de la Estrategia.

Por lo que respecta a las medidas del Plan de Choque, las mismas se han estructurado en torno a cuatro ejes de actuación:

- I. Facilitar el acceso público a los ciudadanos
- II. Impulsar el desarrollo de servicios para los usuarios
- III. Facilitar el intercambio de información entre las Administraciones públicas
- IV. Apoyar la reorganización interna de procesos en las Administraciones públicas.

En base a cada una de las cuatro medidas señaladas el Plan de Choque establece acciones concretas para lograr el desarrollo de las mismas dentro de las exigencias prioritarias marcadas mediante la política comunitaria. Las 19 iniciativas (acciones concretas) establecidas en el Plan de Choque

son las siguientes:

I. Facilitar el acceso público a los usuarios

- DNI electrónico
- Puntos de acceso públicos y gratuitos a Internet

II. Impulsar el desarrollo de servicios para los usuarios

- Impulso al desarrollo de los servicios públicos electrónicos básicos de eEurope 2005
- Cartas de servicios electrónicos
- Versión 3 del Portal del ciudadano
- Utilización de las lenguas cooficiales y otros idiomas en las páginas Web de la AGE
- Accesibilidad de las páginas Web de la AGE
- Formularios en Internet y registros telemáticos
- Notificaciones telemáticas seguras
- Pagos a través de Internet

III. Facilitar el intercambio de información entre las Administraciones públicas

- Sustitución de certificados en papel por certificados telemáticos y transmisiones de datos
- Portal de servicios de la AGE para las entidades locales
- Migración de las comunidades internas de Órganos colegiados TIC hacia canales telemáticos

IV. Apoyar la reorganización interna de procesos en las Administraciones públicas

- Impulso al Portal del empleo público
- Reforma del Consejo Superior de Informática y para el impulso de la Administración Electrónica

- Coordinación con las Administraciones Territoriales para el impulso de la Administración electrónica
- Revisión y análisis de los procedimientos administrativos de la Administración General del Estado para su prestación telemática
- Servicios de apoyo técnico a los Departamentos Ministeriales
- Sistema de archivo de documentación electrónica

Dentro del EJE I se insertan las dos primeras medidas concretas incorporadas en el Plan de Choque. Ambas acciones, tanto el “DNI electrónico” como los “puntos de accesos públicos y gratuitos a Internet”, suponen buenas iniciativas para promover una rápida implantación de la AE. Por su parte, el e-DNI resulta imprescindible para la tramitación de procedimientos administrativos telemáticos, ya que su finalidad esencial es la de “facilitar a todos los españoles la posibilidad de disponer de un documento que les permita realizar transacciones en línea con las AAPP y organizaciones privadas, mediante sus nuevas funcionalidades de identificación y firma electrónica”.

En relación a la implantación del DNI electrónico podemos señalar que se “trata de una medida que, debido al carácter obligatorio de este documento identificativos, permitirá que todos los ciudadanos españoles dispongan a medio plazo de un instrumento para identificarse en sus relaciones telemáticas y firmar los documentos en soporte digital con las debidas garantías técnicas y jurídicas”.

Por otra parte, “los puntos de acceso públicos y gratuitos a Internet” resultan esenciales para promover la tramitación telemática de procedimientos, garantizando el acceso generalizado a las posibilidades que ofrece la AE, ya que los mismos se instalarán en “todas las oficinas de registro y atención al público de la Administración General del Estado, así como en las oficinas en que esté constituida una Ventanilla Única Empresarial y en aquellos Ayuntamientos adheridos al Convenio de Ventanilla Única”.

En relación al EJE II se establecen de la medida tercera a décima. De las

siete medidas incorporadas en este eje de actuación del Plan de Choque, cuatro resultan de enorme importancia. En primer lugar, la medida número 3, “Impulso al desarrollo de los servicios públicos electrónicos básicos de eEurope 2005”. A través de esta medida se pretende conseguir el objetivo de implantar de forma efectiva en nuestro país los 20 servicios públicos básicos establecidos por primera vez en el documento de revisión del Plan de Acción eEurope 2002, ya que en relación a dichos servicios, el Estado español había asumido con la Unión Europea el compromiso de hacerlos efectivos en su territorio.

En segundo lugar, la medida número 8, “formularios en Internet y registros telemáticos”. La articulación de los registros telemáticos y el establecimiento de impresos normalizados para la realización de todo tipo de procedimientos administrativos es una de las bases de la articulación de la AE, pues sin su desarrollo, difícilmente podrían realizarse ningún tipo de trámites administrativos, al no existir la garantía de la constancia en su realización.

En tercer lugar, la medida número 9, “las notificaciones telemáticas seguras”, totalmente necesarias para garantizar los principios básicos del procedimiento administrativo. Y en cuarto y último lugar, la medida número 10, “pagos a través de Internet”. Se trata de una medida que pretende lograr la extrapolación del sistema telemático de pagos tributarios de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, que ha demostrado ser puntero en toda Europa, al pago de determinadas tasas o impuestos administrativos derivados de la realización de trámites o procedimientos para cuya realización se exigen este tipo de contraprestaciones económicas.

Por lo que respecta al EJE III, al mismo se corresponden las medidas 11, 12 y 13. Las tres medidas son esenciales para lograr en un futuro próximo una efectiva interconexión telemática de los registros de todas las AAPP y de la información en ellos contenida. Se trata de cumplir con la exigencia de no solicitar a los ciudadanos documentación que ya obre en poder de las Administraciones (medida 11), de mejorar la eficacia y eficiencia de las

relaciones interadministrativas (medida 12), y de agilizar el funcionamiento y costes de las comunicaciones internas que se realicen en la Administración (medida 13).

Por último, las medidas 14 a 19 se integran en el EJE IV, “apoyar la reorganización interna de procesos en las Administraciones públicas”. Las seis medidas señaladas tienen como objetivo esencial adaptar las estructuras y procedimientos administrativos tradicionales a las nuevas necesidades marcadas por las TICs, para promover un aumento de la eficacia administrativa.

- **El “Programa España.es”**

El “Programa España.es” nace desde el convencimiento de la importancia que para el país tiene implantar la SI y la promoción de la innovación tecnológica, siguiendo las directrices estratégicas de la Comisión Soto.

El programa consta de seis líneas maestras (tres verticales y tres horizontales):

- Verticales: Administración Electrónica, Educación y PYMES.

- Horizontales: accesibilidad y formación, contenidos digitales y comunicación.

Las seis líneas maestras contempladas en el Programa son las siguientes:

1.“Administración.es”. Para la realización de esta línea de actuación el programa dedica la medida número 1, “impulsar decididamente la Administración Electrónica”, mediante la ejecución y desarrollo de las 19 acciones relativas a la AE fijadas en el Plan de Choque.

2.“Educación.es”. A través de las tres medidas incorporadas en esta línea maestra, el programa pretende incorporar las TICs como herramienta habitual en proceso de aprendizaje/enseñanza. Para ello se fomentará decididamente el uso de Internet en las escuelas, tanto por los docentes

como por parte del alumnado.

3.“Pyme.es”. Se pretende con esta línea de actuación que la pequeña y mediana empresa se incorpore a la SI, aprovechando con ello el aumento de competitividad y eficacia que la incorporación de las TICs a los procesos productivos trae consigo.

4.“Navega.es”. Con esta iniciativa se pretende fomentar el acceso generalizado a la red. Es decir, se pretende cumplir con las exigencias mínimas impuestas por la garantía de “servicio universal”. Es preciso recordar, que dicha garantía constituye uno de los presupuestos que permiten poder hablar de prestación de servicios públicos vía Internet.

5.“Contenidos.es”. En esta línea se contienen dos medidas, de un lado, la digitalización de contenidos y difusión de información relativa al patrimonio histórico-artístico español (Patrimonio.es). De otro lado, el fomento de la seguridad y la confianza en las transacciones de todo tipo a través de las nuevas tecnologías (Seguridad.es).

6.“Comunicación.es”. Se dirige a informar y comunicar a los ciudadanos y empresas las medidas y acciones establecidas para el desarrollo e implantación de la SI, con el objetivo de hacerles partícipes de las mismas.

- **Compromiso ingenio 2010**

En junio de 2005, la Presidencia del Gobierno presentó el plan Ingenio 2010, que incluye un catálogo de compromisos y soluciones para situar el Estado español entre los países punteros en investigación, desarrollo e innovación (R+D+I). Posteriormente, en noviembre de 2005, se aprobó el plan 2006-2010 para el desarrollo de la sociedad de la información y de convergencia con Europa y entre comunidades autónomas y ciudades autónomas, conocido como Plan Avanza. Éste está orientado a conseguir la adecuada utilización de las TICs para contribuir al éxito de un modelo de crecimiento económico basado en el incremento de la competitividad y la productividad, la promoción de la igualdad social y regional y la mejora del bienestar y la calidad de vida de los ciudadanos.

Desde la perspectiva de la AE, el Plan Avanza fija diferentes medidas entre las que destacan las siguientes:

- Adaptar todos los portales a los criterios de accesibilidad.
- Ofrecer una parte significativa de la información y los servicios en las lenguas cooficiales.
- Desarrollo de la e-administración de los ayuntamientos, especialmente de los pequeños y medianos.
- Puesta en valor del DNI electrónico para los servicios públicos digitales.
- Eliminación de documentos administrativos en formato papel.
- Utilización de plataformas de servicios comunes.
- Difusión de buenas prácticas en materia de administración electrónica.

En el marco de la estrategia y las acciones definidas por el Plan Avanza, el Ministerio de Administraciones Públicas definió para el periodo 2006-2008 el Plan Moderniza, que a través de diferentes medidas persigue mejorar y modernizar la administración pública. El Plan Moderniza incorpora las siguientes medidas:

MEDIDAS DE MEJORA DE LA ORGANIZACIÓN

1. Reforma de la administración periférica.
2. Observatorio de la calidad de los servicios públicos.

MEDIDAS DE MEJORA DE LA FUNCION PÚBLICA.

3. Estatuto básico de los empleados públicos
4. Plan especial de medidas para AGE.

MEDIDAS DE MEJORA DE LA RELACION CON LOS CIUDADANOS.

Administración 24 horas.

5. Ley de administración electrónica
6. Plan de servicios digitales asociados al DNI electrónico

Simplificación de tramites ciudadanos

7. Red de oficinas integradas (Red 060)
8. Eliminación del papel en los trámites ciudadanos.
9. Sustitución de documentos por declaración del solicitante.
10. Rediseño de tramites ciudadanos del AGE.

Agilización de procedimientos administrativos

11. Rediseño de procedimientos de gestión de personal.
12. sistema de tramitación telemática para Ministros y altos cargos.
13. Red íteradministrativa.
14. Ayuda a la modernización de entidades locales

Transparencia, participación y calidad

15. Consulta publica de proyectos normativos o decisiones del gobierno
16. Creación de foros de debate.

Aprobar globalmente el Plan Moderniza tiene como objetivo dar un impulso a los servicios públicos, con una organización más flexible y eficaz.

2.4.3. Comunidad Valenciana

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

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

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

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

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

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

El Plan se vértebra en 5 ejes estratégicos, uno de los cuales está centrado en "orientar la administración de la Generalitat al ciudadano: una Administración cercana y accesible". En este eje estratégico se incorpora una línea de actuación orientada a la mejora de la eficiencia del proceso administrativo y a la reducción de las cargas administrativas que se imponen a los ciudadanos en sus relaciones con nuestra Administración.

Con esta medida, que se materializa en este decreto, se dota a la Generalitat de un instrumento normativo que regula aspectos horizontales de la actividad administrativa para hacerla más simple, más sencilla, más ágil, más accesible a la ciudadanía y, por todo ello, más productiva, en la línea marcada desde la Unión Europea en la Estrategia Renovada de Lisboa para el crecimiento y el empleo.

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

Los principales cambios introducidos por este decreto son:

- 1.El cambio de denominación de la Entidad, pasando a llamarse Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica, tal y como prevé Ley 3/2010, de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana.
2. La competencia de la explotación con criterio de rentabilidad, tanto social como económica, los bienes incorporeales de naturaleza tecnológica adscritos a las Consellerias y organismos de La Generalitat, respetando las limitaciones establecidas en la Ley de Patrimonio de La Generalitat.
3. La consideración de la Agencia como medio propio y servicio técnico de la administración del Consell y de sus organismos y entidades de derecho público pudiendo encomendarle la realización de trabajos y tareas incardinadas en el ámbito de sus competencias.
4. Se adscriben a la Agencia las funciones asignadas a la Autoridad Certificadora de la Generalitat, que antes recaían en el titular de la Dirección General de Modernización.
5. Ostenta la competencia del servicio de representación electrónica a través del Registro de Representantes

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

La consecución de una administración pública más moderna y eficaz constituye una prioridad y un compromiso del Consell de la Generalitat, que obligan a reinventar la forma tradicional en que la administración se

ha venido relacionando con los ciudadanos, para conseguir lo que se ha denominado la “Nueva administración de la Sociedad del Conocimiento, y administración”.

En este proceso de cambio orientado hacia la AE, resulta fundamental consolidar la teleadministración; la utilización de las nuevas tecnologías por la administración.

En este proceso de avance y de utilización de las nuevas tecnologías no han sido ajenos los registros creados en la administración de la Generalitat, sus entidades autónomas y entidades de derecho público, la mayoría de los cuales cuenta ya con un soporte informático que garantiza la certeza de los asientos registrales que se practican y la integración de todos los registros de un mismo órgano en un único Registro General.

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

Para ello, el instrumento fundamental que permite tener constancia de estas comunicaciones telemáticas entre la administración y los ciudadanos es el Registro Telemático de la Generalitat, a cuya regulación se dirige este decreto.

El Registro Telemático de la Generalitat supondrá la creación, en cada uno de los registros generales existentes en la administración de la Generalitat, sus entidades autónomas y entidades de derecho público, de una Unidad Registral Telemática que, como parte integrante de cada uno de esos registros generales, y bajo la dependencia orgánica y funcional de cada una de las subsecretarías, habrán de garantizar la

presentación por los ciudadanos de sus escritos, solicitudes y comunicaciones, prestando un nuevo servicio todos los días del año durante las veinticuatro horas del día y desarrollar las funciones que el presente decreto les asigna.

2.5. Tipos de Administración electrónica

La AE ha facilitado la transformación de las relaciones entre los ciudadanos, las empresas y la propia administración. Hoy en día los ciudadanos y las empresas esperan que la administración proporcione servicios y soluciones adecuados a sus necesidades. Esta exigencia ha generado la aparición en los sitios web de una segmentación de servicios y contenidos por usuarios.

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

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

Figura 1- Nuevas formas de interacción (Lara Navarra, P., Martínez Usero, J.A., Gomez Fernandez Cabrera, J. 2004)

En los diferentes estudios se propone una clasificación de los sitios web dependiendo de su nivel de sofisticación, calidad de los contenidos o posibilidades de interacción.

Los cuatro sitios web para la oferta de servicios de AE los podemos ver en la siguiente tabla:

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

Figura 2 - Sitios web para la oferta de servicios de Administración electrónica (Lara Navarra, P., Martínez Usero, J.A., Gomez Fernandez Cabrera, J. 2004)

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

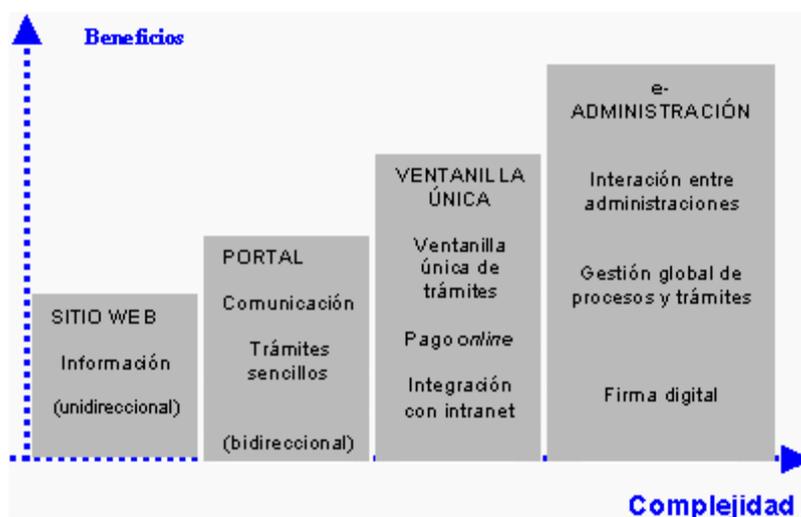


Figura 3 - Beneficios y complejidad de los distintos sitios web (Lara Navarra, P., Martínez Usero, J.A., Gomez Fernandez Cabrera, J. 2004)

2.6. Servicios característicos de la Administración electrónica

El Plan de Acción eEurope 2002: una sociedad de la información para todos (Unión Europea, 2000), establece una serie de servicios básicos, 20 en total, 12 orientados a los ciudadanos y 8 a las empresas.

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

En esta modificación se añadirá, por ejemplo, información de interés para los habitantes de un municipio (corporación municipal, ordenanzas, plenos de ayuntamiento...), información de carácter general que será de interés para cualquier visitante de la Página Web del Ayuntamiento (información turística, geográfica, agenda cultural...), etc.

SERVICIOS
Información General
<p>1. Información sobre el municipio. (Geográfica, social, económica, etc.) Información de carácter general sobre el municipio: situación geográfica, historia, población, economía, cómo llegar, etc.</p> <p>2. Información turística. (Alojamiento, restaurantes, parajes de interés, rutas turísticas, etc.) Información que ofrece el Ayuntamiento a los potenciales visitantes del municipio que consulten su Web. Nos centraremos en la oferta de alojamientos, restaurantes, parajes turísticos, rutas, patrimonio cultural, etc.</p> <p>3. Noticias de actualidad del municipio Información de actualidad sobre el municipio: actos, eventos y también otros hechos destacables como incidencias de tráfico, noticias culturales y deportivas, etc. En definitiva un lugar donde poder informarse de la actualidad municipal.</p> <p>4. Callejero de la localidad Considero de gran utilidad este servicio tanto para los ciudadanos del municipio, como para los posibles visitantes.</p>
Información política
<p>5. Información corporación municipal y su composición. Es este servicio debemos encontrar información sobre la corporación municipal y su composición.</p> <p>6. Información sobre Ordenanzas municipales.</p>

Posibilidad de consultar las ordenanzas municipales en texto completo.

7. Información sobre Plenos municipales.

Posibilidad de consultar a texto completo las Actas de los plenos municipales.

8. Información sobre los servicios municipales.

Directorio de los servicios municipales, con indicación de su dirección, teléfono, horario, etc.

9. Debates públicos.

Este servicio estaría en consonancia en los que se ha venido a denominar “gobernanza electrónica”, es decir, la participación activa de los ciudadanos en aquellas cuestiones que les competen directamente.

Economía y Hacienda

10. Trámites sobre impuestos y tasas municipales.

Este servicio es la adaptación al ámbito municipal de los servicios “1: Declaración de la Renta; 14: Impuesto de Sociedades y 15: IVA”, propuestos por la UE para la evaluación de la Administración electrónica.

11. Ayudas y subvenciones municipales para las empresas.

Ofrecer información destinada a las empresas ubicadas en el municipio, o a las que estén estudiando su posible ubicación sobre las ayudas y subvenciones de carácter municipal y la tramitación de las mismas a través de Internet.

12. Directorio de empresas y profesionales de la localidad.

Información sobre las empresas y profesionales ubicados en la localidad, indicando su dirección, teléfono y e-mail.

Empleo

13. Ofertas de empleo público propias del Ayuntamiento.

Relación de la oferta de empleo público del Ayuntamiento, informando sobre el estado de la convocatoria, bases, etc.

14. Ofertas de empleo público de ámbito regional y nacional.

Información sobre ofertas de empleo público de otras Administraciones.

15. Ofertas de empleo privado en el entorno del municipio.

Relación de ofertas de trabajo realizadas por las empresas del municipio y de su entorno, con información sobre el puesto de trabajo ofrecido, y forma de contactar con el emisor de la oferta.

16. Cursos de formación para desempleados.

Información sobre los cursos de formación para desempleados que se van a realizar en el municipio, incluyendo la posibilidad de realizar la matriculación o preinscripción en el mismo de forma electrónica.

Cultura y Deportes

17. Agenda cultural y de ocio.

Informaciones sobre las actividades culturales y de ocio programadas en el municipio.

18. Bibliotecas municipales.

Información sobre la biblioteca municipal (dirección, teléfono, horario, servicios que presta...).

19. Actividades deportivas.

Información sobre las actividades deportivas programadas en el municipio: escuelas deportivas municipales, precios públicos por uso de instalaciones deportivas, etc. Se podrá reservar instalaciones deportivas a través de Internet, así como la inscripción mediante formularios electrónicos en los cursos y escuelas deportivas.

Otros servicios.

20. Trámites de empadronamiento.

Posibilidad de realizar los trámites necesarios para el empadronamiento de una persona en un determinado municipio a través de Internet (por lo menos la iniciación de los mismos).

Y además, la posibilidad de conseguir el certificado de empadronamiento a través de Internet sin necesidad de ir al Ayuntamiento para cualquier otro trámite que sea necesario presentarlo, como por ejemplo, becas de estudio.

21. Solicitudes de licencias de obras.

Procedimiento para obtener una licencia de obras o su renovación a través de Internet.

22. Licencias de apertura.

Posibilidad de tramitar de forma electrónica el procedimiento para obtener una licencia de apertura de un establecimiento.

23. Anuncios de contratación de obras y servicios, incluyendo compras públicas.

Posibilidad de realizar por medios electrónicos los trámites habituales para los anuncios de contratación de obras y servicios, y compras públicas. Al menos la iniciación del procedimiento.

24. Información sobre servicios sanitarios del municipio.

Información sobre la oferta de servicios sanitarios del municipio.

Tabla 1 - Servicios al ciudadano (Moya Martínez, G. 2003)

2.7. Bases de la Administración electrónica**2.7.1. Principios rectores de la Administración electrónica**

La utilización de las TICs tendrá las limitaciones establecidas por la Constitución y el resto del ordenamiento jurídico, respetando el pleno ejercicio por los ciudadanos de los derechos que tienen reconocidos, y ajustándose a los siguientes principios:

- a) El respeto al derecho a la protección de datos de carácter personal en los términos establecidos por la Ley Orgánica 15/ 1999, de Protección de los Datos de Carácter Personal, en las demás leyes específicas que regulan el tratamiento de la información y en sus normas de desarrollo, así como a los derechos al honor y a la intimidad personal y familiar.

- b) Principio de igualdad, con objeto de que en ningún caso el uso de medios electrónicos pueda implicar la existencia de restricciones o discriminaciones para los ciudadanos que se relacionen con las AAPP por medios no electrónicos, tanto respecto al acceso a la prestación de servicios públicos

como respecto a cualquier actuación o procedimiento administrativo sin perjuicio de las medidas dirigidas a incentivar la utilización de los medios electrónicos.

c) Principio de accesibilidad a la información y a los servicios por medios electrónicos, en los términos establecidos por la normativa vigente en esta materia, a través de sistemas que permitan obtenerlos de manera segura y comprensible, garantizando especialmente la accesibilidad universal y el diseño para todos los soportes, canales y entornos con objeto de que todas las personas puedan ejercer sus derechos en igualdad de condiciones, incorporando las características necesarias para garantizar la accesibilidad de aquellos colectivos que lo requieran.

d) Principio de legalidad, en cuanto al mantenimiento de la integridad de las garantías jurídicas de los ciudadanos ante las AAPP establecidas en la LRJPAC.

e) Principio de cooperación en la utilización de medios electrónicos por las AAPP al objeto de garantizar tanto la interoperabilidad de los sistemas y soluciones adoptados por cada una de ellas como, en su caso, la prestación conjunta de servicios a los ciudadanos. En particular, se garantizará el reconocimiento mutuo de los documentos electrónicos y de los medios de identificación y autenticación que se ajusten a lo dispuesto en la presente Ley.

f) Principio de seguridad en la implantación y utilización de los medios electrónicos por las AAPP, en cuya virtud se exigirá al menos el mismo nivel de garantías y seguridad que se requiere para la utilización de medios no electrónicos en la actividad administrativa.

g) Principio de proporcionalidad en cuya virtud sólo se exigirán las garantías y medidas de seguridad adecuadas a la naturaleza y circunstancias de los distintos trámites y actuaciones. Asimismo sólo se requerirán a los ciudadanos aquellos datos que sean estrictamente necesarios en atención a la finalidad para la que se soliciten.

h) Principio de responsabilidad y calidad en la veracidad y autenticidad de las informaciones y servicios ofrecidos por las AAPP a través de medios electrónicos.

i) Principio de neutralidad tecnológica y de adaptabilidad al progreso de las técnicas y sistemas de comunicaciones electrónicas garantizando la independencia en la elección de las alternativas tecnológicas por los ciudadanos y por las AAPP, así como la libertad de desarrollar e implantar los avances tecnológicos en un ámbito de libre mercado. A estos efectos las AAPP utilizarán estándares abiertos Y en su caso y de forma complementaria, estándares que sean de uso generalizado por los ciudadanos.

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

k) Principio de transparencia y publicidad del procedimiento, por el cual el uso de medios electrónicos debe facilitar la máxima difusión, publicidad y transparencia de las actuaciones administrativas.

2.7.2. Identificación electrónica

La identificación y autenticación electrónica (firma electrónica) sirve de autenticación/validación y de generación de firma electrónica sobre los documentos.

2.7.3. Notificación electrónica

Es el sistema que permite el envío de comunicaciones escritas y mensajes en general a los interesados siguiendo las reglas y protocolos oficiales de la notificación electrónica.

2.7.4. Gestor de formularios

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

2.7.5. Registro electrónico de documentos

Permite registrar certificando la fecha y hora de la entrada de un documento dirigido a la Administración así como de sus documentos anexos en el caso de que los haya. De la misma manera, permite registrar la salida de cualquier notificación, comunicación o documento dirigido al ciudadano.

2.7.6. Gestor de expedientes

Facilita la organización de los flujos de trabajo para la gestión de cada trámite. Permite definir cómo se estructuran las tareas, cómo y quienes las realizan, cuál es su orden, cómo fluye la información que soporta las tareas y cómo se le hace seguimiento al cumplimiento de las tareas, permitiendo el seguimiento de cada expediente. El gestor de expediente interactúa prácticamente con casi todos los elementos de la plataforma de AE.

2.7.7. Archivo electrónico

Es el sistema que ofrece almacenamiento seguro para los documentos y ficheros relacionados con cada expediente, gestionando el ciclo de vida de cada documento desde su creación y registro hasta su archivo definitivo (preservación y custodia). Permite, además, la recuperación y consulta de los documentos de cada procedimiento administrativo tanto por parte de los empleados de la Administración como de los interesados en el procedimiento.

2.7.8. Plataforma de interoperabilidad

Implementa un sistema que facilita el intercambio de datos con el objetivo de evitar el requerimiento al ciudadano de información que se encuentra ya en poder de otros departamentos dentro de la misma Administración o de otras Administraciones.

2.7.9. Plataforma de pago

Es la plataforma encargada de facilitar el pago (en caso de que así lo exija el trámite) de manera transparente para el usuario.

2.7.10. Sede electrónica

Según el apartado 1º del artículo 10 de la LAECSP "la sede electrónica es aquella dirección electrónica disponible para los ciudadanos a través de redes de telecomunicaciones cuya titularidad, gestión y administración corresponde a una Administración Pública, órgano o entidad administrativa en el ejercicio de sus competencias".

La sede electrónica es esencial en la instauración de la AE, de la misma manera que las oficinas administrativas lo son en el modelo de Administración "tradicional".

La sede electrónica no es más que una prolongación virtual de las oficinas administrativas tradicionales, servidas por personal administrativo y a las cuales pueden dirigirse presencialmente los ciudadanos para obtener información o realizar actuaciones administrativas. De manera que, los portales Web de las Administraciones son los instrumentos a través de los cuales se produce la interacción con los administrados, es decir, son las plataformas que las Administraciones utilizan para desarrollar las actividades propias de la dimensión externa del modelo de Administración electrónica.

La sede electrónica es el medio en el que los ciudadanos se relacionan con las Administraciones en el modelo de AE, medio que consiste en un portal Web que sirve de plataforma para la válida relación entre la Administración titular de la

misma y los administrados que acceden a ella.

Así, podríamos afirmar que la sede electrónica consiste en una serie de páginas Web alojadas en un servidor al que se puede acceder desde equipos remotos mediante la conexión a una dirección que viene representada por una URL bajo la forma *http: //* . Por tanto, la sede electrónica es el sitio o portal Web de Internet, titularidad de una Administración pública, que sirve de plataforma para que los administrados puedan relacionarse con la misma recibiendo servicios públicos o entablando procedimientos administrativos electrónicos.

De acuerdo con la LAECSP, la titularidad, gestión y administración de la sede electrónica corresponde a una administración pública, órgano o entidad administrativa en el ejercicio de sus competencias. La sede electrónica debe crearse mediante un acto formal, que tiene que ser publicado, en el que se determinarán sus principales características. De la propia regulación se desprende la posibilidad de que la sede electrónica sea gestionada y/o administrada por un tercero u otra administración pública, opción útil especialmente para el caso de administraciones públicas que no dispongan de muchos recursos técnicos, tecnológicos o económicos.

La regulación de la sede electrónica tiene que ser positivamente valorada especialmente si se tiene en cuenta los principales aspectos de su regulación:

- La titularidad de la sede electrónica comporta la responsabilidad con respecto a la integridad, veracidad y actualización de la información y los servicios.
- La información y los servicios accesibles a través de la sede electrónica tendrán que sujetarse a los principios de publicidad oficial, responsabilidad, calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, usabilidad, neutralidad e interoperabilidad y tendrán que tener en cuenta los estándares abiertos y, en su caso, los que sean de uso generalizado por los ciudadanos.
- Con respecto a la seguridad, las sedes electrónicas tendrán que disponer de sistemas que permitan el establecimiento de comunicaciones seguras

siempre que sea necesario y, además, se tendrá que garantizar la identificación del titular de la sede.

-Cuando el titular de la sede tenga competencias sobre territorios con régimen de cooficialidad lingüística posibilitarán el acceso a la misma en las lenguas oficiales.

En la sede electrónica se podrán publicar los diarios o boletines oficiales, en las condiciones que cada administración determine, con los mismos efectos que los atribuidos a la edición impresa. La publicación de los diarios oficiales en las sedes electrónicas puede facilitar e incrementar la difusión de las normas jurídicas y, en general, de los diferentes actos y disposiciones que se publican en los diarios oficiales, así como facilitar su accesibilidad (LAECSP, artículo 11).

En la sede electrónica también podrán publicarse, de manera sustitutoria o complementaria, aquellos actos y comunicaciones que se tengan que publicar en los tablones de anuncios o edictos. La LAECSP (artículo 12) permite, así pues, que cada administración pública, en función del desarrollo de su AE, pueda determinar la publicación de los anuncios y los edictos a través de un tablón virtual que, incluso, pueda llegar a suprimir su publicación en los tradicionales tablones de las AAPP.

3. Análisis de Administración electrónica en el Ayuntamiento de Enguera (Valencia)

3.1. Introducción

Las profundas transformaciones derivadas de las NTICs se van integrando cada vez con mayor sencillez y naturalidad en nuestras vidas.

Las TICs han sido adoptadas por las organizaciones para la mejora de su rendimiento productivo, logrando a través de las mismas incrementar los resultados de su actividad, así como el incremento de la eficacia y eficiencia en la función pública.

El uso de las TICs permite a las AAPP prestar los servicios públicos de manera más ágil, eficaz y eficiente; relacionarse con los ciudadanos, las empresas y las organizaciones de manera más transparente, abierta y participativa y, además, impulsar el desarrollo económico y social. Por ello, las TICs son utilizadas a diario por las AAPP para mejorar la prestación de los servicios públicos, facilitar las relaciones con los ciudadanos, las empresas y las organizaciones, canalizar la relación con otras administraciones públicas e impulsar el desarrollo económico y social.

La incorporación de las TICs en las administraciones son un instrumento para fortalecer las relaciones entre las propias AAPP y con los ciudadanos, así como para mejorar su eficacia y eficiencia.

Por otro lado, son un instrumento necesario para hacer frente a los nuevos retos y necesidades de la sociedad, que debe basarse en la colaboración con los ciudadanos, las empresas y las organizaciones, creando redes en las que se canalicen las relaciones entre las AAPP, los ciudadanos, las empresas y las organizaciones.

En la AE, la incorporación de las TICs debe ir acompañada de la reformulación de los procedimientos y las organizaciones y de un cambio organizativo e institucional, para adaptarse a las necesidades de las sociedades actuales, y

además de un marco jurídico que permita garantizar la seguridad jurídica y los derechos y deberes de los ciudadanos.

La LRJPAC contenía en tres de sus preceptos la regulación básica de la AE pero no era suficiente ni para garantizar los derechos de los ciudadanos y las empresas en sus relaciones con las administraciones públicas a través de las TICs ni para dar la necesaria seguridad jurídica a las transacciones electrónicas.

Por ello, la aprobación de la LAECSP, supone una oportunidad para el desarrollo de AE, ya que reconoce el derecho de los ciudadanos a relacionarse con las AAPP 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 AAPP, así como en las relaciones de los ciudadanos con las mismas con la finalidad de garantizar sus derechos, un tratamiento común ante ellas y la validez y eficacia de la actividad administrativa en condiciones de seguridad jurídica.

3.2. Características del pueblo

La villa de Enguera se encuentra situada en el suroeste de la provincia de Valencia, enclavada en las estribaciones de la sierra a la que da nombre y abarcando un término municipal de 240,25 km². Actualmente, está poblada por 5.412 habitantes.

Con la mayor extensión de monte público de la Comunidad Valenciana, Enguera permite ofrecer a los visitantes muy diversos y bellos parajes de montaña, barrancos y cerros, así como bosques de tipo mediterráneo con mayoría de pinares y encinas.



Figura 4 - Mapa de España



Figura 5 - Mapa de la Comunidad Valenciana

Dada la amplitud del término municipal, muchos son los municipios que lindan con Enguera: Quesa, Bolbaite, Chella y Anna por el Norte; el enclave de Xàtiva por el Este; Montesa, Vallada, Moixent y la Font de la Figuera por el Sur; y Almansa y Ayora por el Oeste. Siendo más precisos en términos geográficos, Enguera ocupa la zona meridional de la comarca de la Canal de Navarrés, al sureste del Macizo del Caroig.

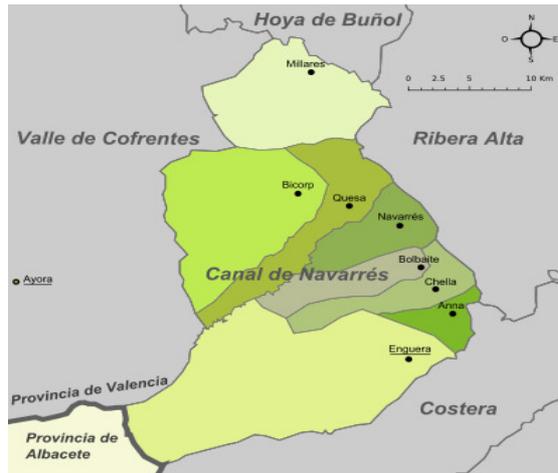


Figura 6 - Mapa de Enguera y La Canal de Navarrés

Los tres sectores de actividad económica se dan en la villa de manera equilibrada. Su gran extensión y las precipitaciones regulares en primavera y otoño permiten una gran explotación agrícola de secano en las zonas altas de la sierra, sobre todo olivos y, en menor grado, algarrobos y frutales, así como regadíos en las zonas bajas, que suministran agua a las huertas de hortalizas y naranjos gracias a pozos distribuidos por diversas zonas del valle de Enguera.

Es importante la función que desempeña la Cooperativa Agrícola de Enguera, siendo una de las mayores y mejor dotadas de la provincia y que ha creado una marca, " EL CAMPIÑERO", con la que se comercializa el aceite de oliva virgen. Es así mismo destacable la función de la Cooperativa de Riegos del Charral, así como la Oficina Comarcal de la Consellería de Agricultura.

No faltan industrias de materiales de construcción, áridos, maderas, etc. La industria se basa fundamentalmente en el sector textil, especializándose en prendas interiores y pantalones, siendo casi todas pequeñas empresas de carácter familiar.

En cuanto al sector servicios, destaca la cantidad de tiendas de distribución de textiles y alimentos que aparecen por todo el pueblo, además del mercado que los sábados, al aire libre, congrega a la mayor parte de los ciudadanos.

Actualmente, Enguera es territorio beneficiado con la Iniciativa Comunitaria LEADER Plus, que gestiona Fondos Estructurales Europeos y que, con la Agencia

de Desarrollo Local de Enguera, conforman unas iniciativas de apoyo al desarrollo empresarial en la zona.

En cuanto al Medio Ambiente es una de las zonas más atractivas de nuestra geografía y a la vez menos conocidas. Acércate, conoce sus gentes, sus costumbres. En Enguera, todo, naturaleza, historia, cultura y tradición, se construye sobre lo abrupto de la sierra, la fértil planicie de su valle, sus pulcros caseríos y blanca villa.

Si hay enclaves geográficos en los que pueda hablarse de diversidad, la Sierra de Enguera tiene entre las obras de la naturaleza un lugar destacado. El visitante tiene ocasión de comprobarlo efectuando distintos recorridos por su interior en los que la sierra le ofrece alturas que superan los 1.000 m sobre el nivel del mar, profundos barrancos con paredes de vértigo, dulces carrascales, abruptos roquedales, abundantes manantiales.

Un paseo por las campiñas enguerinas o por los numerosos caseríos de sus montes le permitirá apreciar el fruto de la lucha de los hombres en su intento de transformar un espacio agreste y una arquitectura rural autóctona, resultado del ingenio y sabiduría popular.

Una vegetación característica del bosque mediterráneo cubre las 24.025 Ha de su territorio, en donde predominan los pinos, las carrascales, lentiscos, enebros, madroños y fresnos, etc... y, en muchos de sus enclaves, se puede observar el austero roble valenciano.

El visitante debe tener la plena seguridad de que, a su paso por senderos y caminos de su interior, será observado por bellos ejemplares de cabra hispánica, por viejos y gruñones jabalíes, sigilosos zorros, esquivos tejones, gatos monteses y jinetas de olfato prodigioso y siempre bajo la mirada escrutadora de águilas y otras rapaces que nos describirán círculos y círculos en un hermoso cielo azul.

3.3. Ayuntamiento de Enguera

El Gobierno Municipal se estructura en ocho grandes Áreas de Gobierno, integradas por Delegaciones, a cuyo frente se encuentra un concejal, Teniente de Alcalde -con la salvedad del Área de Alcaldía- al que por delegación de ésta le corresponde la responsabilidad de dirigir las materias que se le han atribuido y que conforman el Área de la que es titular.

Cada uno de los Tenientes de Alcalde reúne, a su vez, a los concejales responsables de las distintas Delegaciones que conforman el Área respectiva, a quienes compete llevar a cabo las previsiones programadas en las materias que les han sido delegadas.

Las competencias atribuidas a las distintas Delegaciones que se ubican en las diferentes Áreas de Gobierno, se corresponden básicamente, aunque no idénticamente, con los diferentes servicios municipales, a través de los cuales se produce su desarrollo administrativo.

El Ayuntamiento de Enguera se organiza siguiendo lo dispuesto en la LBRL, la cual fue modificada posteriormente por la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de medidas para la modernización del gobierno local¹³, como municipio de mediana población. De acuerdo al mencionado Título de la LBRL el Ayuntamiento de Enguera se organiza del siguiente modo: Alcalde, Tenientes de Alcalde, Pleno, Junta de Gobierno Local, Comisiones Informativas y Comisión Especial de Cuentas

La organización municipal por áreas políticas es la siguiente:

- Área de Secretaría-Intervención
- Área de Urbanismo y Medio Ambiente
- Área de Policía Local
- Área de Deportes
- Área de Servicios Sociales
- Área de Desarrollo Local
- Área de Cultura

¹³ España. Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de medidas para la modernización del gobierno local.

- Área de Educación y Juventud

3.4. Situación de la Administración electrónica en el Ayuntamiento de Enguera

El Ayuntamiento de Enguera dispone de página web.



Figura 7 - Página Web del Ayuntamiento de Enguera

Si accedemos a la página web del Ayuntamiento de Enguera podemos observar como ofrece toda la información y servicios al ciudadano diferenciando tres áreas. En la zona central de la página aparecen las noticias destacadas para el municipio. En el margen derecho se ofrece al ciudadano una serie de accesos directos a otras páginas relacionadas, informaciones y servicios que puedan ser de su interés y además, el calendario del mes en el que estamos y un mapa de Enguera. En el margen izquierdo aparecen las secciones en las que se divide toda la información y servicios que el Ayuntamiento ofrece a sus usuarios organizados de la siguiente manera:

- Ayuntamiento
- Municipio
- Turismo

Además, en este margen izquierdo también se encuentra información sobre las farmacias de guardia.

En las siguientes imágenes podemos ver todo lo que nos ofrece la página web del Ayuntamiento de Enguera y de qué forma se estructura/divide toda la información y servicios:

Zona central:

Noticias

Bases procesos selectivos plazas Policía Local y Técnico Deportivo

...

Actualidad



Elección Festera Mayor 2014

Ha sido elegida festera mayor 2014, tras votación de los quintos presentes en el salón de plenos del Ayuntamiento, la Srta. Paula Miravalles Sánchez. Así mismo, ha sido elegido como presidente Santiago Aparicio Marín.

Figura 8 - Zona central de la Página Web del Ayuntamiento de Enguera

Margen derecho:



PERFIL DEL CONTRATANTE



Abril							
Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sá	Do	
		1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13	
14	15	16	17	18	19	20	
21	22	23	24	25	26	27	
28	29	30					

Mapa de Enguera



Datos de mapa | Términos de uso

Figura 9 - Margen derecho de la Página Web del Ayuntamiento de Enguera

Margen izquierdo:

<u>Ayuntamiento</u>	<u>Municipio</u>	<u>Turismo</u>
Saluda del Alcalde Corporación Municipal Boletín Informativo Municipal Impresos, formularios. Normativas Oficina virtual Biblioteca Municipal Teléfonos de interés Horario oficinas Calendario del Contribuyente Piscina Municipal Servicios Sociales - Seafi Empleo público	Localización Historia Patrimonio Cultural Naturaleza- Parajes Naturales Municipales Caseríos Asociaciones Locales Guía Comercial Enlaces	Visitas Guiadas Rutas, Senderismo y Tracks Museos Gastronomía Fiestas Folleto y callejero Alojamiento Restauración Turcaroig



Figura 10 - Margen izquierdo de la Página Web del Ayuntamiento de Enguera

Centrándonos en el margen derecho, principalmente en el acceso directo que hay para la AE, vemos que al pinchar nos envía a otra página (<https://enguera.dival.es>) pero en esta página no aparece nada.

Pero si nos fijamos en el margen izquierdo, en la sección Ayuntamiento, hay un apartado de impresos y formularios y ahí sí que puedes descargar e imprimir la instancia general para comenzar el trámite que desees pero el resto ya debes de hacerlo de manera presencial.

De esto podemos deducir que el grado de desarrollo de AE en el Ayuntamiento de Enguera es bajo.

3.5. Análisis DAFO

El principal objetivo de un análisis DAFO es ayudar a una organización a encontrar sus factores estratégicos críticos, para una vez identificados, usarlos y apoyar en ellos los cambios organizacionales, consolidando las fortalezas, minimizando las debilidades, aprovechando las ventajas de las oportunidades, y eliminando o reduciendo las amenazas.

El análisis DAFO se basa en dos pilares básicos: el análisis interno y el análisis externo de una organización.



Figura 11 - Análisis DAFO

A continuación detallamos el análisis DAFO de nuestra organización:

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<p>O1. Implicación política y de habilitados estatales.</p> <p>O2. Entorno tecnológico maduro</p> <p>O3. Legislación favorable hacia la Administración Electrónica.</p> <p>O4. Ayudas Públicas para la modernización de Administración Local.</p> <p>O5. Conocimiento de tecnologías, especialmente juventud.</p> <p>O6. Desarrollo de componentes regionales reutilizables.</p> <p>O7. Organización proclive a la modernización.</p>	<p>A1. Excesiva presión legal y política en la consecución temporal de objetivos.</p> <p>A2. Recursos decrecientes.</p> <p>A3. Desarrollo de interoperabilidad interadministrativa incipiente.</p> <p>A4. Demandas ciudadanas crecientes y complejas.</p> <p>A5. Porcentaje de ciudadanos con analfabetización tecnológica.</p>

Tabla 2 - DAFO de Oportunidades y Amenazas (Elaboración propia)

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>F1. Grupo de empleados implicados en el cambio.</p> <p>F2. Amplio conocimiento de negocio.</p> <p>F3. Órganos multidisciplinares de decisión estratégica de sistemas de información.</p>	<p>D1. Grupo de empleados sin iniciativa a asumir nuevos retos.</p> <p>D2. Grandes cambios de arquitectura tecnológica requeridos.</p> <p>D3. Falta de flexibilidad en las necesidades de personal.</p>

<p>F4. Existencia de un plan director de sistemas de información.</p> <p>F5. Adaptabilidad a las nuevas tecnologías.</p> <p>F6. Gran capacidad de decisión política.</p>	<p>D4. No utilización de metodologías en la dirección y gestión de proyectos.</p> <p>D5. No estabilidad en liderazgo.</p> <p>D6. Recursos Humanos escasos.</p>
--	--

Tabla 3 - DAFO de Fortalezas y Debilidades (Elaboración propia)

Del análisis de las oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades, podemos concluir que es necesario:

- Utilizar componentes comunes y ayudas públicas para acelerar la evolución a la administración electrónica.
- Modernizar las aplicaciones TICs con tecnologías y lenguajes de programación nuevos adaptadas a los nuevos tiempos y necesidades complejas de los ciudadanos.
- Introducir nuevas arquitecturas tecnológicas modernas y nuevas metodologías para la dirección y gestión de proyectos.
- Generar dos ámbitos de actuación en la obtención de resultados. Uno con éxitos rápidos en la implantación del registro electrónico e interacción administrativa electrónica y otro a largo plazo con la arquitectura tecnológica y la visión única del ciudadano.
- Adaptar el Ayuntamiento de Enguera a los nuevos servicios que nos demanda la LAECSP.

De manera que para poder desarrollar la AE en el Ayuntamiento de Enguera es necesario introducir cambios, no sólo tecnológicos sino también cambios organizativos e institucionales.

4. Propuesta de mejora de la Administración electrónica en el Ayuntamiento de Enguera (Valencia)

4.1. Necesidad y justificación de mejora

La difusión de forma masiva de las TICs es un hecho que ha transformado nuestra sociedad, incluyendo por supuesto todo lo relacionado con las AAPP, tanto en su funcionamiento interno como en su relación con terceros, sean éstos ciudadanos, empresas o bien otras AAPP.

Hoy en días, los ciudadanos desean obtener unos servicios públicos de calidad, de manera ágil, rápida, eficaz y eficiente. Exigen una Administración mejor, es decir, una Administración que mejore la prestación de los servicios públicos, que facilite las relaciones con los ciudadanos, las empresas y las organizaciones.

Por su parte, las Administraciones utilizan las TICs para mejorar la eficacia y la eficiencia administrativa y la cooperación y coordinación interadministrativa.

Y además, las AAPP. pretenden que los ciudadanos participen de una forma más profunda en los procesos de gobierno.

En todo esto, Internet tiene un protagonismo primordial porque acerca la administración a los ciudadanos y permite que esta sea más eficaz y eficiente en su actividad administrativa.

Todo ello, justifica la necesidad de desarrollar una auténtica AE en el Ayuntamiento de Enguera para conseguir una gestión más eficaz y eficiente y una mayor cercanía al ciudadano.

4.2. Definición de la misión visión y valores del Ayuntamiento de Enguera

Misión

La misión del Ayuntamiento de Enguera es facilitar el acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, con un uso eficiente de los recursos disponibles.

Visión

La visión del Ayuntamiento de Enguera es ser un Ayuntamiento participativo e innovador, que sea reconocido por la excelencia en su gestión y en la atención a los ciudadanos disponiendo para ello de múltiples canales de acceso, de procedimientos más sencillos y abreviados, de sistemas de información de respuesta inmediata, etc.

Valores

Los valores del Ayuntamiento de Enguera son:

- Vocación de servicio público
- Capacidad para adaptarse a los cambios
- Cercano y abierto a la participación ciudadana
- Que fomenta la convivencia y las conductas cívicas
- La cooperación entre instituciones, tanto públicas como privadas
- Capacidad de motivar e implicar a las personas que lo integran para trabajar con un objetivo común
- Que se implica en la mejora continua de los servicios públicos
- Valora y defiende su patrimonio cultural y el medio ambiente
- Fomenta la cohesión social y el desarrollo económico.

Por tanto, el Ayuntamiento de Enguera quiere ser accesible, proactivo, adaptativo y formado continuamente para la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos del pueblo.

4.3. Objetivos de la propuesta de mejora

Objetivo 1: Cumplir la Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.

Los ciudadanos demandan un Ayuntamiento cercano, ya que, en la Administración Local, los ciudadanos están acostumbrados a recibir los servicios básicos de sanidad, de limpieza, alumbrado, etc. de forma inmediata y cercana, es por ello, que demandan la misma cercanía en las relaciones administrativas.

La LAECSP concede el derecho al ciudadano de relacionarse electrónicamente con la administración de forma integral con la posibilidad de elegir cualquier modo de relación (presencial, electrónica, telefónica...).

Por ello, es necesario habilitar las relaciones electrónicas con los ciudadanos, permitiendo el acceso a los servicios municipales sin barreras de espacio y tiempo, incrementando los modos de relación con los ciudadanos y ofreciendo información integral independientemente del modo de relación elegido.

Objetivo 2: Fomentar la participación ciudadana y garantizar la igualdad en el acceso a los servicios públicos.

La posibilidad de participación ciudadana en el diseño de servicios y en la elaboración de políticas públicas lleva muchos años siendo posible basándose en la ordenanza de participación ciudadana.

Pero en los nuevos contextos sociales, Internet, está suponiendo una revolución en las relaciones humanas que se desarrollan en el ámbito electrónico.

Están apareciendo una serie de medios y herramientas que permiten generar

opiniones, compartir información...

Estas herramientas dan la posibilidad de fomentar la participación ciudadana y la escucha activa en Internet de los temas relacionados con la institución y las actividades del gobierno municipal.

En cuanto, a la igualdad en el acceso de los servicios públicos, el Ayuntamiento debe facilitar el acceso a los servicios públicos a todas las personas, en especial a aquellas que tengan dificultades, para así, permitir que el ciudadano pueda participar activamente en las decisiones y en la elaboración de las políticas públicas que le competen.

Objetivo 3: Mejorar los sistemas de información y comunicación.

El ciudadano y la LAECSP están demandando una actividad política y administrativa transparente, de forma que, el ciudadano pueda consultar el estado de todas las instancias y expedientes de la que es interesado de forma inmediata y desde su casa.

De manera que es necesario crear o evolucionar tanto los servicios transversales (expedientes, gestión documental y archivo, indicadores, cuadros de mando,...), como los servicios de gestión (tributaria, RRHH, urbanismo, padrón, económico-financiero, vía pública,...) para ofrecer los servicios electrónicos requeridos a los ciudadanos y a los sistemas de información.

Las relaciones electrónicas sólo se consiguen si la Administración dispone de los elementos habilitantes de AE como son los que permiten la identificación de los ciudadanos y de la propia administración, la autenticación de los documentos electrónicos, la posibilidad de realizar transacciones mediante un registro electrónico, la posibilidad de pagar electrónicamente y de enviar notificaciones electrónicas a los ciudadanos.

Lo que se pretende es que los procedimientos sean más simples, que se reduzcan los tiempos de tramitación, se eliminen o reduzcan la documentación a aportar y que todos los procedimientos tengan total seguridad jurídica.

Objetivo 4: Desarrollar la AE tanto en la dimensión externa como en la dimensión interna.

Las distintas AAPP se centran en promover un aumento de la eficacia y eficiencia, tanto en las relaciones administrativas entre ellas como en la prestación de servicios públicos.

La AE ha demostrado su eficacia y eficiencia en la potenciación y agilización de las relaciones entre las distintas AAPP. El intercambio electrónico de información y documentación permite aumentar la productividad administrativa.

La AE tiene como objetivo la prestación de SPE. La AE fomenta la calidad de estos servicios públicos, y hace posible una administración mejor y más eficiente a la hora de prestar servicios públicos.

4.4. Propuesta de mejora

4.4.1. Introducción

Cualquier plan de mejora de la Administración Local que tenga como objetivo desarrollar la AE, debe de ser consciente, que deberá desarrollar actuaciones en varios ámbitos: normativos y procedimentales, tecnológicos, económicos, recursos humanos...

Este plan de mejora se va a centrar en desarrollar un plan para desarrollar la AE y así poder dotar a los ciudadanos de los derechos electrónicos establecidos en la LAECSP y, proponer un conjunto de objetivos y actuaciones para cumplir con las obligaciones generadas por esos derechos.

Para el desarrollo de la AE en la Administración local es necesario definir unas líneas de actuación.

Las líneas de actuación son las siguientes:

- Definir una estrategia TIC para desarrollar la AE que pasa por definir un plan director de sistemas de información.
- Prepararse para la Administración en red, ya que, los servicios electrónicos que la Administración puede prestar se fundamentan en la utilización de los servicios en Red.
- En el ámbito de los recursos tecnológicos hay tres aspectos clave para la consecución de una administración electrónica de verdad: la robustez y seguridad de las infraestructuras de soporte a los sistemas de información; el desarrollar las aplicaciones centradas en el ciudadano, para dotar y preservar sus derechos electrónicos; y poner todos los esfuerzos en la correcta creación y gestión de los expedientes electrónicos.
- Los recursos humanos, técnicos y económicos son necesarios para

desarrollar adecuadamente la AE.

- En el ámbito de los recursos normativos y procedimentales nos encontramos con actuaciones relativas al personal de la Administración, a la colaboración administrativa, la divulgación y el desarrollo normativo

4.4.2. Desarrollo de la Administración electrónica

La utilización de medios telemáticos por los ciudadanos para comunicarse con la Administración conlleva la transformación de las formas de actuación y tramitación de los expedientes, así como la adaptación de los procedimientos administrativos a la realidad que imponen las tecnologías de la información y las comunicaciones.

Ese proceso de transformación y de adaptación se llevará a cabo a través de una serie de actuaciones, cuya implantación requiere un análisis de la LAECSP para garantizar los derechos de los ciudadanos y empresas en sus relaciones con las AAPP, y que constituyen los servicios mínimos que deben ofrecerse:

- **Información electrónica:** disponibilidad de información sobre las características y requisitos del procedimiento.
- **Iniciación electrónica:** puesta a disposición de un formulario o aplicación electrónica que posibilite la presentación por dicho medio de las solicitudes, comunicaciones y documentos asociados al procedimiento.
- **Pago electrónico:** posibilidad de efectuar pagos a las Administraciones Públicas a través de medios electrónicos.
- **Notificaciones y comunicaciones electrónicas:** sistema que permite interactuar con la Administración para presentar alegaciones, obtener información, realizar consultas o recibir notificaciones administrativas.
- **Consulta del estado de tramitación:** sistema que ponga a disposición de los usuarios información por medios electrónicos sobre el estado de tramitación de los procedimientos.

Con la finalidad de medir el grado de adaptación de los procedimientos a la citada Ley, se adopta la siguiente clasificación:

- Inadaptación total (no hay adaptación) (nivel 0): procedimientos que carecen de información publicada por medios electrónicos.
- Muy baja adaptación (nivel 1): procedimientos de los que sólo se ha publicado información por medios electrónicos.
- Baja adaptación (nivel 2): procedimientos con información y disponibilidad de formularios de iniciación descargables.
- Adaptación parcial (nivel 3): procedimientos que permiten su iniciación por medios electrónicos.
- Adaptación total (nivel 4): procedimientos habilitados para su automatización por completo, desde la iniciación hasta la resolución.

4.4.2.1. Actuaciones relativas a la base de datos de información administrativa y al inventario automatizado de procedimientos administrativos.

- **Identificación y catalogación de todos los procedimientos administrativos y sus modelos de solicitud.**

El primer paso para poder desarrollar un sistema de gestión automatizada de los procedimientos administrativos exige proceder a la identificación y catalogación de éstos.

Disponer de una relación exhaustiva permitirá seleccionar aquellos servicios que puedan suponer un valor añadido para los ciudadanos, de tal manera que no sólo se ofrezca información sobre ellos, sino que su automatización incluya también los procesos internos de la tramitación.

Esta catalogación, tanto de los procedimientos como de los formularios que

tienen asociados cada uno, permitirá ofrecer una información sistematizada, además de facilitar la incorporación al Portal de AE de todas las solicitudes, facilitando un nivel 2 de interacción con la Administración; es decir, ofrecer la posibilidad de obtener el impreso de papel para iniciar el procedimiento (descargando el formulario).

El Ayuntamiento de Enguera se encuentra en el nivel 2 (baja adaptación), ya que desde su página web sólo puedes descargar e imprimir la instancia general para comenzar el trámite.

- **Diseño de una aplicación informática como herramienta de gestión para el centro de Coordinación de la Información Administrativa.**

La creación del Inventario Automatizado de Procedimientos Administrativos, permite la elaboración de un censo con los procedimientos de la Administración del Ayuntamiento de Enguera.

El avance que se ha producido en las TICs hace conveniente el desarrollo de una herramienta con nuevas funcionalidades que permitan tanto una gestión integral de la información que se ofrece a los ciudadanos como la disposición de una base de datos para extraer información sobre el grado de cumplimiento de las actuaciones que se puedan llevar a cabo.

A tal efecto, se diseñará una aplicación informática que servirá como herramienta de gestión para la coordinación de la información administrativa, permitiendo las siguientes funcionalidades:

- Identificar los datos básicos de cada procedimiento: objeto, materia, tipo, ámbito, rango legal y reglamentario, forma de iniciación, documentación a aportar, órganos y normativa de iniciación, instrucción y resolución, entre otras.
- Posibilidad de acceder a la información por diversos criterios de búsqueda.

- Insertar formularios y documentación complementaria del procedimiento.
- Introducir apartados específicos con la información precisa, para gestionar las distintas actuaciones que, tanto en la gestión electrónica de los procedimientos, como en simplificación de los mismos son necesarios.
- Gestionar un sistema de información administrativa para facilitar una relación rápida con el ciudadano sobre los servicios públicos y actuaciones ante la Administración.

4.4.2.2. Actuaciones para la selección de procedimientos de nivel 3

Para llevar a cabo estas actuaciones debemos de tener en cuenta que el Ayuntamiento de Enguera se encuentra en el nivel 2 (baja adaptación).

El grado de desarrollo de AE en el Ayuntamiento de Enguera es bajo debido a que sólo se puede descargar e imprimir la instancia general para comenzar el trámite.

El inicio de un procedimiento a través de una solicitud vía telemática (nivel 3) no requiere ni implica que todas las fases de ese procedimiento se realicen de una manera automatizada; existe la posibilidad de que sólo sea teletramitable la iniciación del procedimiento.

Para determinar qué procedimientos se iniciarán a través de registro telemático se adoptarán las siguientes medidas:

- Criterios previos para la selección del nivel 3

El ayuntamiento de Enguera cuenta con un número de procedimientos con muy distintos contenidos, incidencia social y finalidades. Para lograr la racionalidad del proceso de adaptación es imprescindible ordenar y clasificar esa realidad, y segmentar y priorizar los procedimientos a adaptar teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- Racionalización del procedimiento, aprovechando trabajos realizados sobre este aspecto.
- Grado de complejidad del procedimiento.
- Volumen de tramitaciones realizadas al año.
- Evaluación del objetivo público del procedimiento.
- Usuarios propensos a la utilización de las nuevas tecnologías.
- Impacto en la sociedad.
- Evaluar si el procedimiento dispone de algún tipo de aplicación que gestione sus datos.
- **Selección de los procedimientos de nivel 3**

La priorización en la adaptación de dichos procedimientos permite concentrar esfuerzos y recursos para lograr con prontitud un importante grado de adaptación desde la perspectiva de su incidencia ciudadana, facilitando el propio proceso de asimilación de la Ley y la obtención de resultados tangibles.

- **Implantación de los procedimientos de nivel 3**

La adecuación de los procedimientos de gran impacto para un nivel 3 de interacción, requiere desarrollar una serie de actuaciones previas, adaptando los formularios asociados a procedimientos a los requisitos técnicos y funcionales que permitan su interacción con la Plataforma corporativa de AE, así como suprimir o reducir la documentación requerida a los ciudadanos.

En este sentido, se llevarán a cabo las siguientes actuaciones:

- Adaptación de los formularios.

- Simplificación de la documentación asociada a los procedimientos afectados.
- Coordinación con los órganos gestores de los procedimientos afectados para habilitar las solicitudes a través de registro telemático.
- Impulso para que los órganos competentes en el procedimiento incorporen la presentación telemática de solicitudes en la normativa reguladora de los mismos.
- Incorporación de los procedimientos seleccionados para el nivel 3 en el Portal de Administración electrónica.

4.4.2.3. Actuaciones para la selección de los procedimientos de nivel 4

- Criterios previos para la selección de nivel 4

De la misma forma que se han seleccionado los procedimientos de gran impacto a la hora de proceder a su teletramitación para alcanzar el nivel 3, también se deben fijar parámetros que determinen un orden para la automatización completa de los mismos.

La conversión de un procedimiento administrativo a procedimiento teletramitable, no sólo en la fase de inicio, sino también en las fases de instrucción y resolución, requiere disponer de un sistema informático que soporte dicha tramitación.

La metodología establecida para desarrollar esta medida se basa en los siguientes indicadores:

- Relación de las aplicaciones informáticas departamentales que soportan la tramitación de procedimientos administrativos, cuyo grado de desarrollo y conexión con los módulos habilitantes de Administración electrónica hagan fácil su gestión electrónica.

- Priorización para implantar el gestor de expedientes corporativo en aquellos procedimientos cuyo grado de informatización sea mínimo.

- **Selección de los procedimientos de nivel 4**

La selección de los procedimientos que se haga para implantar una automatización completa de los expedientes se coordinará con los centros directivos afectados, de acuerdo con los indicadores señalados en la medida anterior, y con las prioridades particulares de cada organismo.

- **Implantar una automatización completa para los procedimientos de nivel 4**

Después de haber seleccionado los procedimientos, se seguirá el siguiente modelo de implantación:

1. Elaborar una guía de tramitación del procedimiento, de tal manera que se recoja un esquema básico de referencia para la definición, tramitación y explotación de la información, de acuerdo a los criterios de racionalización que se hayan establecido para cada procedimiento.
2. Relación de las mejoras detectadas.
3. Validación por los órganos gestores.
4. Conexión con el registro telemático, pasarela de pagos y sistema de notificaciones electrónicas, así como cualquier otro módulo de Administración electrónica que resulte aconsejable.
5. Conexión con el modelo básico de información para ofrecer al ciudadano a través del Portal de Administración electrónica y demás canales, los actos de trámite realizados con la Administración, indicando el contenido de los mismos, así como la fecha que fueron dictados.

6. Establecimiento de los contenidos que deben contemplar las Órdenes por la que se aprueban las aplicaciones de Administración electrónica que gestionen los procedimientos que se hayan seleccionado.
7. Implantación de la gestión automatizada de los expedientes, bien adaptando las aplicaciones ya existentes, o bien, instalando el gestor de expedientes.

Las ventajas que esta actuación supone para gestores y ciudadanos viene determinada por las posibilidades que ofrece tener una información centralizada, reducir tiempos de tramitación, facilitar en cualquier momento el acceso a la información, y principalmente, posibilitar el intercambio de documentación sin necesidad de personarse en las Oficinas de la Administración.

4.4.3. Administración “en red”: acceso a los servicios electrónicos

El acceso electrónico a la información y a los servicios ofrecidos por el Ayuntamiento de Enguera, así como la eliminación de las barreras que limiten dicho acceso, son un punto importante de este Plan.

La utilización de las TICs abre nuevas vías de interrelación de los ciudadanos con los servicios y transacciones administrativas. El uso y aprovechamiento de estos nuevos instrumentos permitirá la incorporación de todos los ciudadanos a la AE, cualquiera que sea el lugar donde se encuentren y las circunstancias en las que accedan.

Es necesario, potenciar y consolidar la disponibilidad de un sistema de atención integral al ciudadano, multicanal y horizontal, que le permita elegir la forma de acceder a la información y servicios ofrecidos por el Ayuntamiento de Enguera, obteniendo información coherente a través de todos los canales y trascendiendo la compleja atribución competencial entre los órganos que integran la estructura administrativa.

El desarrollo de este sistema de atención integral al ciudadano se centra en cuatro ejes de actuaciones, los cuales abordan las medidas dirigidas a la efectividad del acceso electrónico a los servicios públicos:

- Un canal telemático, mediante el cual el ciudadano podrá acceder de forma unitaria y ordenada a la realización “en red” de los procedimientos, servicios e información general ofrecidos por la Administración Local.
- El impulso del canal telefónico, como número de referencia para el acceso a las informaciones y servicios del Ayuntamiento de Enguera, mediante la prestación de servicios de Centro de atención de AE.
- La atención presencial dirigida a la configuración de las Oficinas y Puntos de información y Atención al ciudadano como lugares de acceso y asistencia a los nuevos servicios electrónicos.

4.4.3.1. Actuaciones para la creación del portal de Administración electrónica

La administración “en red” supone la extensión del canal telemático a través de la potenciación de la web del Ayuntamiento de Enguera, que se constituye como punto de acceso general a los SPE.

El establecimiento de un portal específico de la AE dentro de la web corporativa supondrá la posibilidad de ofrecer al ciudadano de forma ordenada la totalidad de los procedimientos, trámites y servicios en línea, evitando la dispersión de la información y facilitando su búsqueda, por diferentes criterios.

Los ciudadanos tienen el derecho a comunicarse de forma electrónica con las AAPP, de forma que, las relaciones entre la administración y el ciudadano se llevarán a cabo a través de la sede electrónica, la cual deberá promover un régimen de identificación, autenticación, contenido mínimo, protección jurídica, responsabilidad, disponibilidad y accesibilidad adecuados.

El establecimiento de la sede electrónica en el Portal Web de Administración electrónica conllevará la responsabilidad del titular (Ayuntamiento de Enguera) respecto a la integridad, veracidad, y actualización de la información y los servicios a los que pueda accederse a través de él.

- **Creación del portal**

La creación de un portal de AE supone configurar un nuevo modelo de acceso a los servicios gestionados por el Ayuntamiento de Enguera.

A través de este Portal se facilitará a los ciudadanos un acceso unificado a la información de los procedimientos administrativos, guiando a los ciudadanos en sus relaciones con el Ayuntamiento, tanto para iniciar procedimientos o trámites, como para acceder a la información que pueda ser de interés sobre dichos procedimientos o trámites.

Por tanto, se desarrollarán las siguientes funcionalidades:

- Navegación ágil, clara y usable.
- Varios criterios de búsqueda: texto libre, por destinatario, por tipo de trámite, por materia, por consejerías...lo que permitirá a los ciudadanos ir directamente al contenido que coincida con su situación personal concreta.
- La gestión de trámites y servicios. El portal estará habilitado, cuando así lo establezca el procedimiento correspondiente, para presentar las solicitudes, escritos y comunicaciones a través del registro telemático.
- Ayudas a la gestión: ficha resumen del procedimiento, preguntas frecuentes, normativa para la descarga, ejemplos de cumplimiento de formularios.

- **Desarrollo de los contenidos del portal**

Los contenidos a incluir en el Portal son:

- Información de interés sobre Administración electrónica (certificado digital, firma electrónica, etc.). El aplicativo ofrecerá un apartado de autoformación específico con contenidos relativos a conceptos de Administración electrónica y dará la oportunidad de descargar contenidos formativos multimedia. Contará, también, con un módulo divulgativo en el que se explicará cómo se realiza una tramitación.
- Catálogo general de servicios, conteniendo un catálogo actualizado de los procedimientos y servicios administrativos, agrupando, en función de distintos criterios, la información que pueda ser relevante para los ciudadanos, además de facilitar el acceso vía web para la iniciación de los procedimientos administrativos a través del registro electrónico.
- Escritorio del ciudadano, como aplicativo personalizado que permite al ciudadano acceder de forma sencilla a varios servicios de Administración electrónica de su interés, como son: suscripción al sistema de notificaciones electrónicas; acceso al estado de tramitación de los expedientes en que participa, bien por ser el interesado o por ser representante del interesado y estar autorizado; acceso al Depósito de Originales Electrónicos, DOE, para poder ver los documentos firmados electrónicamente(solicitudes, compulsas, resoluciones, etc.).
- Escritorio del gestor de Administración electrónica, exclusivo en la intranet, para los empleados públicos que trabajan con temas de Administración electrónica (herramientas, tutorías, formación, etc.).
- Acceso al boletín oficial, la completa difusión del boletín oficial en formato electrónico y su validez jurídica es un paso necesario para tener una Administración “en red”. El boletín oficial se configura como uno de los servicios más importantes para los ciudadanos, por la trascendencia que tiene en cuanto a la vigencia de las normas y los plazos de las convocatorias de empleo público, ayudas, etc.
- Tablón de anuncios, para la publicación de actos y comunicaciones que, por disposición legal o reglamentaria, deban publicarse en tablón de anuncios o edictos.
- Quejas y sugerencias, apartado específico donde los ciudadanos

pueden formular sugerencias y quejas relativas al funcionamiento de los servicios electrónicos.

- Calendario de días inhábiles, a efectos de presentar solicitudes en los registros electrónicos.
- Fecha y hora, en un lugar perfectamente visible, figurarán la fecha y hora oficial a efectos de computar los plazos imputables a los interesados y a las Administraciones.
- Ventanilla de empleo público, diseñada como un acceso específico que permita consultar la información referente a las ofertas y convocatorias de empleo público, así como realizar la inscripción telemática a procesos selectivos de personal. Este aplicativo permitirá: rellenar solicitud, realizar el pago telemático de las tasas del examen, firmar digitalmente la solicitud de inscripción y registrarla telepáticamente, descargarse el justificante devuelto por el registro telemático y comprobar el estado de sus inscripciones telemáticas.
- Acceso a servicios personalizados, ofrecidos por el portal web del Ayuntamiento de Enguera.

4.4.3.2. Actuaciones para el desarrollo del canal telefónico como centro de atención de Administración electrónica

- Asistencia técnica para tramitación electrónica

El servicio de atención telefónica prestará la asistencia para resolver las incidencias técnicas que se les presenten a los ciudadanos en la utilización de la AE: problemas de navegación, denegación de accesos, compatibilidades de versiones, problemas de descarga, incidencias con la firma digital, etc.

- Habilitación como canal de acceso a los servicios electrónicos.

El canal telefónico facilitará a los ciudadanos el acceso a las informaciones y servicios electrónicos prestando, además, el soporte necesario para el inicio de procedimientos y trámites, en la medida en que los criterios de seguridad y las posibilidades técnicas lo permitan.

La información que proporcionara el servicio telefónico será clara, concreta, íntegra y adecuada a la petición del ciudadano ajustándose a los siguientes niveles:

- Información administrativa general, lo que supone:

- a) Ofrecer información administrativa a través de la cual los ciudadanos puedan acceder al conocimiento de asuntos relacionados con sus derechos, obligaciones e intereses legítimos, individuales y colectivos, y sobre la utilización de los bienes y servicios públicos.
- b) Ofrecer información administrativa de carácter general que sirva de orientación a los ciudadanos que hayan de relacionarse con la Administración, y verse sobre la identificación, fines, competencias, estructura, funcionamiento y localización de los distintos departamentos, centros directivos, órganos y unidades administrativas.
- c) Informar, con carácter general, sobre los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que los ciudadanos se propongan realizar, así como sobre los procedimientos administrativos, los servicios públicos y demás prestaciones que se lleven a cabo por la Administración.
- d) Asistir a los ciudadanos.

- Información administrativa especializada:

Incluye, por un lado, aquellas consultas cuya respuesta requiere un grado de especialización que supera los contenidos descritos en el apartado anterior. El servicio telefónico dispondrá de medios tecnológicos y humanos para proporcionar información especializada.

Y por otro lado, el servicio telefónico, dará respuesta a los siguientes servicios:

- a) Contestación a los correos electrónicos, recibidos para solicitar información.
- b) Recogida de quejas y sugerencias. Se ofrecerá a los usuarios del servicio la posibilidad de recoger sus quejas o sugerencias relativas a los servicios que ofrece el Ayuntamiento de Enguera.
- c) Envío de impresos. El ciudadano, además de obtener información necesaria para la realización de un trámite, podrá iniciar el procedimiento con la recepción de formularios, por correo ordinario o electrónico.
- d) Asistencia para Administración electrónica. Ofreciendo un servicio de soporte técnico informático corporativo a ciudadanos, mediante atención telefónica para la Administración electrónica.
- e) Chat/Ayuda interactiva. A través de este servicio se suministrará información, actuando como ayuda en línea al navegante.
- Información administrativa particular

A través de este nivel de información, el servicio telefónico deberá:

- a) Ofrecer información administrativa de carácter particular, en la medida en que ello vaya siendo posible técnicamente, concerniente al estado o contenido de los procedimientos en tramitación o finalizados.
- b) Permitir la realización de determinados trámites, gestiones o procedimientos administrativos, cuando los avances técnicos de la Administración lo permitan.

4.4.3.3. Actuaciones para la implantación de la AE en las oficinas integradas de información y atención al ciudadano

Conseguir un sistema integrado de información al ciudadano hace necesario potenciar la atención presencial para configurar las Oficinas y Puntos de Información y Atención al ciudadano como lugares de acceso y asistencia a los nuevos servicios electrónicos.

- **Implantación en las Oficinas y Puntos de Información y Atención al ciudadano de puntos de acceso público y gratuito al portal de Administración electrónica.**

A fin de que los ciudadanos puedan disponer de los servicios e informaciones ofrecidos por el Ayuntamiento de Enguera de forma telemática, se implantarán unos terminales de acceso público y gratuito al portal de AE, en las Oficinas y Puntos de información y atención al ciudadano.

A tal efecto se dotará a dichas Oficinas y Puntos, con personal que, por un lado, contará con la formación adecuada a fin de desempeñar la función de asistencia y orientación al ciudadano en la utilización y realización de trámites electrónicos a través de dichos terminales, y que, por otro lado, estará habilitado para realizar cualquier operación que requiera la identificación o autenticación del ciudadano mediante certificados electrónicos u otros sistemas de firma electrónica de los que aquel no disponga.

4.4.4. Desarrollo tecnológico

Para poder llevar a cabo el desarrollo de la AE, es necesario disponer de una serie de elementos que permitan el procesado de la información, respetando siempre los principios de autenticidad, confidencialidad, integridad, conservación, disponibilidad y seguridad de la información, así como el cumplimiento de la legislación vigente en materia de protección de datos.

Dichos elementos garantizarán la validez jurídica de los actos e informaciones que procesen. El conjunto de dichos aplicativos y sistemas se denomina “Plataforma corporativa de Administración electrónica”.

La Plataforma se encargará de la relación con el ciudadano, haciendo de intermediario, dando validez jurídica a la información intercambiada entre ciudadano y el órgano gestor.

Además, la Plataforma será el medio que permitirá la interoperabilidad de datos y servicios entre la Administración del Ayuntamiento de Enguera y el resto de AAPP.

El acceso a la gestión de todos estos servicios será el Portal Web corporativo del Ayuntamiento de Enguera, www.enguera.es.

4.4.4.1. Actuaciones para la e-Identificación

- **Integración del DNI electrónico en la Plataforma corporativa de Administración electrónica.**

La Plataforma corporativa de Administración electrónica se ampliará para dotarla de capacidad de firmado con DNI electrónico.

- **Integración de otras formas de identificación.**

En aplicación de la LAECSP, se ampliarán las posibilidades de identificación del ciudadano, permitiendo acceso a través de claves concertadas en aquellos procedimientos que lo establezcan.

- **Capacidad de representación.**

Cuando se establezca entre dos personas una relación de representación, el representante podrá ejercer dichas capacidades en los distintos actos administrativos que puedan iniciarse desde la Plataforma de Administración electrónica en nombre del representado.

Estarán registrados aquellos empleados públicos que estén habilitados para validar la identificación o autenticación de los ciudadanos que carezcan de certificado electrónico en los procedimientos de AE que requiera dicha identificación.

- **Aumentar los certificados electrónicos reconocidos.**

Lo que se pretende es que se reconozcan certificados electrónicos de más autoridades de certificación.

El objetivo es permitir al ciudadano la utilización de los servicios de AE, sea cual sea el certificado digital que éste posea.

Actualmente se reconocen certificados de DNI electrónico, Fábrica Nacional de Moneda y Timbre, CamerFirma, Firma Profesional...

4.4.4.2. Actuaciones para la e-Tramitación.

- **Integrar en la Plataforma el módulo de Firma Electrónica.**

Se integra el módulo de Firma Electrónica, proporcionado por el Ministerio de Administraciones Públicas, en la Plataforma corporativa de AE

- **Integrar en la Plataforma el módulo de Registro Telemático. Creación del Registro Telemático de Salida.**

Los cambios en la Plataforma corporativa de Administración electrónica al integrar el módulo de Firma y Custodia, exigen la ampliación de las funcionalidades del Registro Telemático de Entrada. Del mismo modo, las Notificaciones Electrónicas exigen la creación del Registro Telemático de Salida.

4.4.4.3. Actuación para la interoperabilidad.

La interoperabilidad es la capacidad de los sistemas de información para compartir

datos y posibilitar el intercambio de información y conocimiento entre las distintas AAPP.

Las AAPP utilizarán las TICs en sus relaciones con las demás administraciones y con los ciudadanos, aplicando medidas informáticas, tecnológicas, organizativas y de seguridad.

- **Simplificar los protocolos de acceso.**

Integrar la Plataforma de interoperabilidad en una Arquitectura Orientada a Servicios, que permita a las Consejerías acceder a estos servicios de interoperabilidad de una forma sencilla.

Una vez decidida la tecnología a utilizar para el intercambio de información es el momento de organizar todos los servicios. Con la elección de los Servicios Web como mecanismo de intercambio de información se logra que todo el mundo sepa como proveer y consumir información de una manera normalizada. Los servicios son ofrecidos a través de una plataforma común, que permitirá ofrecer y consumir servicios de una forma centralizada, normalizada, segura y gestionable.

La Plataforma de Interoperabilidad se encargará de:

- Publicar los servicios de forma que los sistemas autorizados puedan ver los servicios a los que se puede acceder y la forma en la que deben consumirlos.
- Ofrecer un punto central para el consumo de dichos servicios.
- Establecer los modelos de información a intercambiar por medio de los esquemas publicados.
- Garantizar la seguridad de los accesos a los servicios a través de un elemento encargado de aplicar políticas de seguridad que cada proveedor haya considerado necesarias. Estas políticas de seguridad constarán de una serie de pasos que permitirán garantizar la confidencialidad, integridad, autenticación y autorización.

Esta Plataforma de Interoperabilidad servirá también para proveer los servicios

ofrecidos por la Unión Europea, la Administración General del Estado y la Administración Autonómica de una forma centralizada y transparente para los consumidores finales independientemente de su ubicación.

4.4.4.4. Actuación para la e-Notificación

- **Sistema de notificaciones electrónicas**

Se establecerán las funcionalidades que este sistema deba tener para el envío de notificaciones electrónicas a los ciudadanos. Estas funcionalidades se organizarán en aplicaciones web que permitirán al ciudadano (receptor de las notificaciones) y el órgano gestor (emisor de las notificaciones) interactuar con el sistema.

Una vez establecidas, se desarrollarán los servicios de notificación para su uso desde las aplicaciones web y se integrarán estos servicios en la Plataforma corporativa de Administración electrónica.

4.4.4.5. Actuaciones de conservación documental

Se proponen estas actuaciones:

- **Implantación de la Custodia Documental.**

La Custodia Documental es el sistema responsable de almacenar toda la documentación firmada electrónicamente que exija almacenamiento seguro y con garantías legales en el tiempo.

- **Desarrollo e implantación del Depósito de Originales Electrónicos.**

El Depósito de Originales Electrónicos es el responsable del acceso a los documentos almacenados en Custodia Documental, y también de aquellos otros documentos que, siendo igualmente electrónicos, no requieran el nivel de garantías jurídicas que precisan los custodiados.

Para acceder al Depósito de Originales Electrónicos se creará una aplicación informática para la consulta por personal autorizado de la documentación del ciudadano que esté almacenada en el mismo, y siempre con consentimiento de aquel.

4.4.4.6. Actuación para el desarrollo e implantación de las copias electrónicas.

- **Desarrollo de las copias electrónicas.**

Para hacer efectiva la posibilidad de compulsa y cotejo se ha diseñado una solución técnica de compulsa, que consiste en desarrollar e implantar un sistema que permite al personal de la Administración habilitado para ello, la compulsa electrónica de documentación en soporte papel.

4.4.4.7. Actuación para implantar un gestor de expedientes.

- **Gestor de expedientes y documental.**

Los ciudadanos tienen derecho a conocer por medios electrónicos el estado de tramitación de los procedimientos en los que sean interesados.

Para ello, la Administración necesita disponer de un sistema integrado de gestión de expedientes que permita conocer a los ciudadanos el estado de tramitación de sus procedimientos.

El sistema incluirá los servicios de tramitación telemática que permitan al ciudadano acceder al sistema a través de Internet.

4.4.4.8. Actuación para el archivo electrónico de documentos.

- **Archivo electrónico de documentos.**

La LAECSP establece que los medios o soportes en que se almacenan los documentos deberán garantizar la integridad, autenticidad, confidencialidad,

calidad, protección y conservación de los documentos almacenados, asegurando la identificación de usuarios y el control de accesos.

Esta actuación pretende obtener las medidas organizativas y técnicas para asegurar esa recuperación y conservación de los documentos electrónicos.

La actuación se desarrollará en dos partes:

- Análisis de la tipología de los documentos electrónicos que se pretende conservar, de su origen y destino, y de los posibles cambios organizativos necesarios para la gestión integral del Archivo Electrónico de Documentos.
- Implantación de las herramientas informáticas que permitan gestionar el Archivo Electrónico de Documentos, en los siguientes puntos:
 - Asegurar la identificación única de los documentos.
 - Gestión del esquema de metadatos y los metadatos mínimos y complementarios de cada documento.
 - Permitir acceso completo e inmediato a los documentos.
 - Gestión de medidas que aseguren la conservación del documento.
 - Gestión de transferencias entre los diferentes repositorios electrónicos.
 - Gestión de formatos que preserven a lo largo del tiempo la integridad, firma electrónica y metadatos del documento.
 - Asegurar las copias auténticas de los documentos electrónicos con cambios de formato.

La Plataforma corporativa de Administración electrónica tendrá una infraestructura capaz de dar servicio de alta disponibilidad e incluirá una infraestructura de comunicaciones, hardware y software que contribuya a asegurar la disponibilidad 365x24x7 de los sistemas informáticos.

La Plataforma garantizará la disponibilidad, integridad y confidencialidad en los

servicios soportados por la red corporativa como red soporte de los elementos que permiten prestar los servicios de la AE disponibles para cualquier tipo de acceso a los ciudadanos.

4.4.5. Recursos normativos y procedimentales

Para el cumplimiento de los objetivos descritos en el Plan hay que apoyarse en una serie de recursos normativos y procedimentales para poder desarrollar la AE.

Así, nos encontramos con cuatro tipos de recursos normativos y procedimentales, relativos a: el personal y la organización, la colaboración administrativa, la divulgación y el desarrollo normativo.

4.4.5.1. Actuaciones relativas al personal y a la organización.

- Formación para el personal de la organización.

Para poner a disposición de los ciudadanos todos los trámites, servicios e información administrativa es imprescindible tener toda esa información actualizada y completa.

Para ello es necesario que los trabajadores involucrados en estas tareas dispongan de la formación y dedicación necesarias para poder llevarlas a cabo.

Por esta razón se realizarán jornadas y cursos para el uso de las TICs, de manera que los trabajadores podrán desempeñar sus tareas correctamente.

Con ello se conseguirá la implicación del personal en el desarrollo de la AE y fomentará la participación de los empleados en la aplicación de sus medidas.

- Potenciación de la formación en red.

El impulso que se quiere dar desde el Ayuntamiento de Enguera para el desarrollo de la AE debe de llegar al mayor número de empleados posible.

De manera que, se desarrollarán diversos programas de formación a través de una "Plataforma Virtual", en la cual los empleados podrán realizar cursos sobre el uso de las TICs en las AAPP y sobre los elementos integrantes de la AE.

Con estos cursos lo que se pretende es que los empleados aprovechen las ventajas de las TICs para realizar mejor su trabajo.

4.4.5.2. Actuación de colaboración administrativa.

Es preciso, tanto para su ejecución como para su adaptación, la construcción de una estructura de relaciones basada en el contacto directo y permanente entre las Consejerías, los Organismos Públicos y el resto de AAPP.

- Red integrada de Atención al ciudadano.

El artículo 44 de la LAECSP establece la posibilidad de cooperación entre las distintas AAPP mediante la suscripción de los oportunos Convenios de colaboración para la implantación coordinada y normalizada de una red de espacios comunes o ventanillas únicas.

Por ello, se establecerán las condiciones para la firma de estos Convenios con la Administración General del Estado, la Administración Autonómica y la Administración Local, con el fin de que el ciudadano pueda entrar desde el mismo punto a todas las Administraciones electrónicas.

4.4.5.3. Actuaciones de divulgación.

Resulta necesario transmitir a los ciudadanos los beneficios y posibilidades que reporta la utilización de los nuevos procesos que se irán implantando como consecuencia de la incorporación de la AE a los servicios del Ayuntamiento de Enguera.

- **Publicidad institucional.**

En el momento inicial y en las diferentes etapas se realizarán campañas de publicidad con el fin de informar y concienciar a los ciudadanos los cambios que el desarrollo de la AE produce en las relaciones de la Administración Local con los ciudadanos, empresas y demás colectivos.

- **Cartas de servicios electrónicos.**

Estos documentos electrónicos informarán al ciudadano acerca de los servicios electrónicos que se encuentran a su disposición, indicando las especificaciones técnicas y los compromisos de calidad asumidos en su prestación, de modo que los usuarios puedan intervenir más activamente en la mejora de la actuación administrativa.

- **Foros, encuentro y jornadas.**

El Ayuntamiento de Enguera impulsará iniciativas para dar a conocer los esfuerzos que en el ámbito de la AE se estén realizando, así como para fomentar el uso de los servicios electrónicos que ofrece.

Asimismo, se fomentará la participación en actos y jornadas de difusión que permitan fomentar el intercambio de experiencias y conocimientos sobre AE.

4.4.5.4. Desarrollo normativo.

Cuando una Administración Pública se plantea ofrecer a los ciudadanos la posibilidad de relacionarse con ella electrónicamente utilizando medios digitales, necesita disponer de un entorno de interacción y de un sistema de gestión automatizada de las tramitaciones.

Para poder desarrollar un entorno de interacción y un sistema de gestión automatizada de las tramitaciones, es necesario llevar a cabo las actuaciones administrativas y normativas necesarias que permitan sentar las bases para un desarrollo de los servicios públicos en línea, adaptando nuestro ordenamiento al

nuevo contexto generado por la implantación en la Administración Pública de las TICs.

En cuanto a las actuaciones es necesario, por un lado, aprobar una serie de normativas que hacen referencia a: la simplificación documental, la normalización de los formularios y modelos de solicitud y, por último, a la gestión electrónica de los procedimientos administrativos.

Y, por otro lado, la LAECSP obliga a modificar los servicios informáticos y de comunicaciones en aspectos como:

- Las funciones del personal ya que tienen que adaptarse para la prestación del servicio 24x7x365.
- La gestión de los recursos humanos, materiales y presupuestarios para aplicar las políticas de eficiencia
- La gestión de los recursos humanos, materiales y presupuestarios para la racionalización de los recursos.

4.4.6. Recursos humanos, técnicos y económicos

Para garantizar que la implantación de las medidas contenidas en el plan se lleve a cabo de una manera satisfactoria son necesarios recursos humanos, técnicos y económicos que hagan posible su desarrollo.

4.4.6.1. Recursos humanos

Es necesario destacar que el desarrollo del Plan afecta a todo el personal de la Administración Local. Por tanto, es imprescindible que los responsables de la gestión de los procedimientos participen en la implantación de las medidas que contiene.

Para que el personal de la Administración participe es necesario impartir cursos relacionados con la gestión de recursos TICs, para ello, es imprescindible desarrollar planes de formación que garanticen que todos los empleados públicos tengan los conocimientos necesarios para desenvolverse en el nuevo escenario

tecnológico que surge de la LAECSP.

Lo que se pretende con los planes de formación es que el personal de la Administración tenga los conocimientos necesarios en materia de AE.

Los planes de formación deben tratar, entre otras cosas, sobre:

- Normativa: Leyes, Decretos y Órdenes.
- Certificado y firma electrónica.
- Copias electrónicas.
- Notificaciones electrónicas.
- Herramientas.
- Teletramitación.
- Atención telemática.

4.4.6.2. Recursos técnicos

La Administración del Ayuntamiento de Enguera está haciendo un importante esfuerzo para dotarse de infraestructuras y herramientas electrónicas (registro telemático, procedimientos teletramitables, atención telefónica...).

En un primer momento, las inversiones en TICs se centrarán en cumplir la LAECSP, en cuanto a software, hardware y comunicaciones de soporte para los elementos habilitantes:

- Integración del DNI electrónico en la plataforma corporativa.
- Integración de la firma electrónica.
- Registro de salida telemático.
- Notificaciones electrónicas.
- Módulo básico de información.
- Equipos para copias electrónicas y tramitación telemática en oficinas de información y atención al ciudadano.
- Certificados electrónicos: implantación a empleados y ciudadanos.
- Puesta en marcha del gestor de expedientes.

Después, se centrarán en otras acciones como:

- Gestor documental y Archivo.
- Mejora en la infraestructura de comunicaciones.
- Puesta en marcha de servicios de soporte para la red 24x7x365.
- Puesta en marcha de servicios de telecomunicaciones avanzados.
- Puesta en marcha de la Intranet Administrativa.

4.4.6.3. Recursos económicos

El Plan de desarrollo de la AE sirve de soporte en la planificación y coordinación de recursos humanos, técnicos y económicos, así como de aquellas actuaciones que deban desarrollar las distintas Concejalías con el fin de modernizar la Administración Local.

Para el desarrollo de este Plan de mejora de la Administración Electrónica, debemos tener muy presente la situación económica en la que están las Corporaciones Locales debido a la crisis económica, por ello, la colaboración económica de todas las Concejalías es imprescindible. La continuidad, la coordinación y la coherencia de esfuerzos son necesarias para conseguir implantar el Plan.

Se tendrán muy en cuenta las posibles subvenciones que puedan surgir por parte de la Administración del Estado y de la Administración de la Comunidad Autónoma, porque es muy importante poner las AAPP al servicio de la ciudadanía y las empresas, intentando conseguir una Administración Pública sin papeles gracias a la digitalización de los trámites, la incorporación de la firma electrónica y la creación de registros electrónicos.

Por ello, los recursos económicos disponibles se destinarán para las infraestructuras y herramientas electrónicas, las aplicaciones informáticas, la tecnología... necesaria para desarrollar el plan.

5. Plan de Viabilidad de la propuesta de mejora

Un elemento importante que debe aparecer en el proyecto es el presupuesto, con el que se evalúa la viabilidad del mismo.

Un presupuesto es la cantidad de dinero que se calcula necesaria o que se destina para hacer frente a unos gastos determinados.

Para indicar la viabilidad presupuestaria de la propuesta de mejora es necesario elaborar el presupuesto de costes de la elaboración del proyecto.

5.1. Plan de contratación.

Los Ayuntamientos se encuentran con asuntos que exceden de sus capacidades, o, les es imposible obtener soluciones con los servicios de los que dispone, por ello es necesario realizar una serie de contrataciones.

El Ayuntamiento de Enguera se encuentra en esta situación, por ello, para llevar a cabo la propuesta de mejora contratará una serie de empresas:

- Empresa de asesoría jurídica y abogacía: que ofrezca sus servicios para ejecutar la propuesta de mejora, que en nuestro caso es implantar la Administración electrónica. Esta empresa ofrecerá apoyo en materia de consultoría, abogacía, asesoría jurídica y administración electrónica.
- Empresa de diseño de páginas web: diseño, desarrollo e implantación del nuevo portal web. Esta empresa ofrecerá sus servicios para que el Ayuntamiento de Enguera consiga sus objetivos a través de las TICs y de Internet.
- Empresa de informática: que ofrezca soluciones a medida utilizando las últimas tecnologías en sistemas de la información. Esta empresa se encargará del mantenimiento de los equipos informáticos y de dotar al Ayuntamiento de Enguera de las infraestructuras necesarias para implantar la Administración electrónica.

5.2. Presupuesto que va a suponer la propuesta de mejora.

Para indicar la viabilidad presupuestaria de la propuesta de mejora es necesario elaborar el presupuesto de costes de la elaboración del TFC. Los costes que tenemos que tener en cuenta son:

- Los costes de elaboración de la propuesta de mejora.
- Los costes de contratación de los servicios de las empresas competentes en TICs para realizar la parte técnica del plan de mejora de la Administración electrónica. Estos costes se determinarán consultando a una serie de empresas especializadas, ya que no puede ser realizado por un Diplomado en GAP debido a que esta fuera de sus competencias.

1. Costes de elaboración de la propuesta de mejora.

➤ Coste del trabajo de la Autora del TFC.

- **Coste del trabajo de la Autora del TFC:** en este cuadro se detallan las horas empleadas en la realización del TFC, el precio de la hora de trabajo y el importe del diseño y realización del TFC.

UNIDAD	DENOMINACIÓN DEL PUESTO	Nº DE UNIDADES	IMPORTE EN EUROS
Horas	Autora del TFC	294h	
Euros/Hora	Autora del TFC	9,50€/h	
Euros	Autora del TFC	294h x 9,50€/h	2.793,00€

Tabla 4 - Coste del trabajo de la Autora del TFC (Elaboración propia)

▪ Costes indirectos del trabajo de la autora del TFC

Los costes indirectos son aquellos que se derivan del material utilizado, los recursos del procesado de texto, los recursos de utilización de Internet, correo electrónico, etc. para la realización del TFC. Estos costes indirectos ascienden a 143,60€.

- **Importe total del coste del trabajo de la autora del TFC.**

Este importe incluye los costes del trabajo de la Autora del TFC y los costes indirectos, por tanto, el importe total del coste del trabajo de la Autora del TFC es de 2936,60€.

- **Coste del trabajo del director del TFC.**

- **Coste del trabajo del director del TFC:** en este cuadro se detallan las horas empleadas en el asesoramiento de la realización del TFC, el precio de la hora de trabajo y el importe del asesoramiento de la realización del TFC.

UNIDAD	DENOMINACIÓN DEL PUESTO	Nº DE UNIDADES	IMPORTE EN EUROS
Horas	Director del TFC	26h	
Euros/Hora	Director del TFC	16,40€/h	
Euros	Director del TFC	26h x 16,40€/h	426,40€

Tabla 5 - Coste del trabajo del director del TFC (Elaboración propia)

- **Costes indirectos del asesoramiento del director del TFC.**

Los costes indirectos son aquellos que se derivan del material utilizado, los recursos del procesado de texto, los recursos de utilización de Internet, correo electrónico, etc. para el asesoramiento del TFC. Estos costes indirectos ascienden a 76€.

- **Importe total del coste de la dirección y asesoramiento del TFC.**

Este importe incluye los costes del trabajo del director del TFC y los costes indirectos, por tanto, el importe total del coste del trabajo del director del TFC es de 502,40€.

➤ **Coste del trabajo del personal administrativo.**

- **Coste del trabajo del personal administrativo:** en este cuadro se detallan las horas empleadas en la ayuda y supervisión de la realización del TFC, el precio de la hora de trabajo y el importe total de la ayuda y supervisión de la realización del TFC.

UNIDAD	DENOMINACIÓN DEL PUESTO	Nº DE UNIDADES	IMPORTE EN EUROS
Horas	Personal administrativo del Ayuntamiento	46h	
Euros/ Hora	Personal administrativo del Ayuntamiento	12,30€/h	
Euros	Personal administrativo del Ayuntamiento	46h x 12,30€/h	565,80€

Tabla 6 - Coste del trabajo del personal administrativo (Elaboración propia)

- **Costes indirectos de la ayuda y supervisión del personal administrativo del Ayuntamiento**

Los costes indirectos son aquellos que se derivan del material utilizado, los recursos del procesado de texto, los recursos de utilización de Internet, correo electrónico, etc. para la ayuda y supervisión en la realización del TFC. Estos costes indirectos ascienden a 83€.

- **Importe total del coste de la ayuda y supervisión del personal administrativo del Ayuntamiento en la realización del TFC.**

Este importe incluye los costes del trabajo del personal administrativo del Ayuntamiento y los costes indirectos, por tanto, el importe total del coste del trabajo del personal administrativo del Ayuntamiento es de 648,80€.

➤ **Costes totales de la elaboración de la propuesta de mejora**

COSTES TOTALES DE LA ELABORACIÓN DE LA PROPUESTA DE MEJORA	IMPORTE
Coste de la Autora del TFC	2.793,00€
Coste del director del TFC	426,40€
Coste del personal administrativo del Ayuntamiento	648,80€
TOTAL COSTES	3.868,20€

Tabla 7 - Costes totales de la elaboración de la propuesta de mejora (Elaboración propia)

Los costes totales de la elaboración de la propuesta de mejora del TFC es de tres mil ochocientos sesenta y ocho euros con veinte céntimos (3.868,20€).

2. Costes de contratación de los servicios de las empresas competentes en TICs para realizar la parte técnica.

Desarrollar e implantar el modelo de Administración electrónica implica dotar al Ayuntamiento de Enguera de soluciones tecnológicas, de infraestructura, de hardware y de software.

Y además, adaptar y actualizar de manera constante las aplicaciones, programas y plataformas tecnológicas que se utilicen en este modelo de Administración electrónica.

Para saber el coste que supondría aplicar la propuesta de mejora que es el desarrollo de la Administración electrónica comenzamos consultando una serie de empresas especializadas en soluciones de Administración electrónica. Con los datos y presupuestos que nos ofrecieron hemos previsto un presupuesto.

- **Servicios de las empresas:** los servicios que se incluyen aquí son de análisis y consultoría, de implantación, de formación y de mantenimiento y soporte.

SERVICIOS DE LA MEJORA		
Servicios	Horas	Costes
Análisis y consultoría	52h	4.680,00€
Implantación	86h	4.730,00€
Formación	47h	2.632,00€
Mantenimiento y soporte anual		15.420,35€
Total costes de los servicios de la mejora	185h	27.462,35€

Tabla 8 – Servicios de la mejora (Elaboración propia)

- **Software:** el software incluye las licencias de las aplicaciones, la adaptación, la parametrización, etc.

PRODUCTOS DE LA MEJORA	
Productos	Costes
Gestor de expedientes	41.200,00€
Gestor documental	40.500,00€
Sede electrónica	85.000,00€
Registro electrónico	26.000,00€
Elementos necesarios de digitalización	18.200,00€
Total coste de los productos de la mejora	210.900,00€

Tabla 9 – Productos de la mejora (elaboración propia)

- **Hardware:** el hardware incluye los equipos necesarios para implantar la aplicación.

INFRAESTRUCTURA INFORMÁTICA DE LA MEJORA	
Equipos necesarios (servidores, monitores, periféricos, etc.)	3.100,00€
Total coste de la infraestructura informática	3.100,00€

Tabla 10 - Infraestructura informática de la mejora (Elaboración propia)

- **Costes totales de contratación de los servicios de las empresas competentes en TICs para realizar la parte técnica.**

COSTES TOTALES DE LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LAS EMPRESAS COMPETENTES EN TICs	
Servicios de las empresas	27.462,35€
Software	210.900,00€
Hardware	3.100,00€
TOTAL COSTES	241.462,35€

Tabla11 - Costes totales de la contratación de los servicios de las empresas competentes en TICs
(Elaboración propia)

COSTES TOTALES DE LA ELABORACIÓN DEL TFC	
Costes de elaboración de la propuesta de mejora	3.868,20€
Costes de contratación de los servicios de las empresas	241.462,35€
Coste total	245.330,55€.

Tabla 12 - Costes totales de la elaboración del TFC (Elaboración propia)

Teniendo en cuenta esto, consideramos que nuestra propuesta de mejora es viable puesto que es indispensable para el Ayuntamiento de Enguera, tanto para prestar servicios públicos de manera más eficaz y eficiente como para mejorar la actividad administrativa y la relación con otras AAPP.

El Ayuntamiento de Enguera está conforme con el trabajo realizado y consideran que el presupuesto es viable ya que abarca a todo el Ayuntamiento.

6. Conclusiones

Las AAPP se encuentran en proceso de modernización, provocado por múltiples factores y tendencias tanto internas como externas, con el objetivo principal de mejorar, de forma continua, la prestación de sus servicios bajo parámetros de seguridad jurídica, calidad, eficacia y eficiencia. Este proceso se fundamenta en el uso de las NTICs, fundamentalmente, de Internet, lo cual desemboca en la AE generando un nuevo modelo de gestión de la actividad administrativa.

La incorporación de la tecnología informática a los procesos internos de las AAPP y sobre todo a la relación de estas con los ciudadanos es lo que conlleva un cambio organizacional, el cual nos conduce hacia una Administración basada en la cultura informática, frente a la antigua Administración de la cultura del papel.

La Administración en todos sus niveles se encuentra inmersa en la modernización de todos sus procesos pero la Administración más cercana a los ciudadanos es la Administración Local.

Las principales iniciativas del Gobierno español en materia de Administración electrónica han permitido desarrollar la AE mediante la implantación de las TICs.

Estas iniciativas permiten desarrollar la AE como un modelo de Administración Pública que mejora la eficiencia y eficacia en el trabajo administrativo interno, en las relaciones interadministrativas y en las relaciones de la Administración con los ciudadanos prestando servicios públicos de calidad.

La Ley 11/2007, de Acceso Electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos ha supuesto un paso muy importante en el proceso de modernización de las AAPP y, en especial de la Administración Local.

Hasta el 2007 la AE se había regulado de forma parcial como parte de otras leyes. Esta ley es la primera que íntegramente está dedicada a la AE, agrupa y moderniza algunos conceptos y artículos de otras leyes y aporta nuevos conceptos.

La Ley está dividida en 5 títulos:

1- Título preliminar. Del ámbito de aplicación y los principios generales

Este título es un resumen de la Ley, expone los objetivos desde el punto de vista del ciudadano y también desde el punto de vista de la Administración, de los cambios internos derivados del uso de las TIC.

También en este título se indica el ámbito de aplicación y los principios de esta Ley y sus límites.

2- Título primero. Derechos de los ciudadanos a relacionarse con las AAPP por medios electrónicos.

Este título empieza con los derechos de los ciudadanos respecto a la AE. Y para asegurarse una protección adecuada de estos derechos, y aumentar la confianza del ciudadano, la Ley introduce una nueva figura: el Defensor del usuario de la AE.

3- Título segundo. Régimen jurídico de la Administración electrónica.

En este título se regulan 4 ámbitos básicos de la AE: sede electrónica; identificación y autenticación electrónicas; registros, comunicaciones y notificaciones electrónicas; y los documentos y archivos electrónicos.

4- Título tercero. De la gestión electrónica de los procedimientos.

Este título está centrado en cómo quedan afectados los procedimientos administrativos por el uso de medios electrónicos. El objetivo es aprovechar las nuevas potencialidades que aportan los medios electrónicos, especialmente en la simplificación y mejora de la eficiencia, sin perder derechos ni garantías jurídicas.

5- Título cuarto. Cooperación entre administraciones para el impulso de la AE.

Este último título expone la necesidad de interconexión entre los diferentes niveles de Administración que existen en España. En concreto, expone la necesidad de fomentar la interoperabilidad entre administraciones como un paso necesario para mejorar el servicio que se presta a la ciudadanía.

Las principales ventajas que tiene implantar nuestra propuesta de mejora basada en la mejora de la AE en el Ayuntamiento de Enguera, se encuentran:

- Mejorar la calidad de vida de los ciudadanos: la AE pretende facilitar el trabajo y las tareas diarias a la gran mayoría de la población, evitándoles las colas, los desplazamientos, etc. La tramitación online reduce el tiempo de respuesta de la Administración y el tiempo que debe emplear el ciudadano en el desplazamiento y en la espera de colas, sobre todo en aquellos servicios que requieren más de una gestión. Además el ciudadano puede conocer en cada momento el estado de sus procesos administrativos.
- Mejorar la productividad de las empresas: la Administración juega un papel esencial a la hora de facilitar el ingreso de las empresas en la Sociedad de la Información. La digitalización de servicios de solicitudes y autorizaciones, de contribución social, de pago de impuestos, etc., ayuda en gran medida a que poco a poco la empresa tenga que ingresar en la Sociedad de la Información con las ventajas que ello reporta a la sociedad en general. Al integrarse se pueden prestar servicios más eficientes y personalizados y simplificar las operaciones.
- Mejorar el servicio proporcionado por la Administración: la AE supone una mejora del servicio prestado a la sociedad por las Administraciones ya que ayuda a que sean más productivas y ofrezca servicios 24 horas al día los 365 días al año. Además ofrece servicios personalizados para todos, de un modo más abierto y transparente.

También supone otras ventajas como la disminución de errores, la mejor coordinación entre las distintas AAPP y ahorros importantes de costes por ahorrar papel, gastos postales, gastos de transporte, etc.

Hay que decir que la implantación de la propuesta de mejora tiene una serie de barreras, entre las que se encuentran:

- Gran inversión en infraestructuras (servidores, desarrollo o compra de software, etc.) y la formación del personal de la Administración.
- Los procesos de cambio en la organización y la cultura ya que requieren un tiempo. Pueden pasar años antes de que la inversión en TIC, la organización y las técnicas produzcan beneficios.
- El grado de desarrollo de la AE en los Ayuntamientos se encuentra lejos del nivel alcanzado por la Administración General del Estado.
- La falta de experiencia y percepción de seguridad en el uso de dispositivos electrónicos e Internet, así como de los servicios que se proporcionan por parte de la sociedad.

La propuesta de mejora elaborada para el desarrollo de la AE en el Ayuntamiento de Enguera se centra en:

- Cumplimiento de la Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.
- Fomentar la participación ciudadana y garantizar la igualdad en el acceso a los servicios públicos.
- Mejorar los sistemas de información y comunicación
- Desarrollar la AE tanto en la dimensión externa como en la interna

Para conseguir estos objetivos la propuesta de mejora se centra en 5 líneas de actuación:

- Definir una estrategia TIC para desarrollar la AE que pasa por definir un plan director de sistemas de información.
- Prepararse para la Administración en red, ya que, los servicios electrónicos que la Administración puede prestar se fundamentan en la utilización de los servicios en Red.
- En el ámbito de los recursos tecnológicos hay tres aspectos clave para la consecución de una administración electrónica de verdad: la robustez y seguridad de las infraestructuras de soporte a los sistemas de información; el desarrollar las aplicaciones centradas en el ciudadano, para dotar y preservar sus derechos electrónicos; y poner todos los esfuerzos en la correcta creación y gestión de los expedientes electrónicos.
- Los recursos humanos, técnicos y económicos son necesarios para desarrollar adecuadamente la AE.
- En el ámbito de los recursos normativos y procedimentales nos encontramos con actuaciones relativas al personal de la Administración, a la colaboración administrativa, la divulgación y el desarrollo normativo.

Para llevar a cabo una correcta implantación de la propuesta de mejora es necesario tomar una serie de medidas de carácter general:

- Necesidad de un compromiso y liderazgo del Ayuntamiento por desarrollar una AE fuerte.
- Necesidad de desarrollar convenios de colaboración entre las diversas AAPP, de cara a lograr una eficaz interoperabilidad de sistemas.

- Necesidad de cambiar las formas de actuación y tramitación de los expedientes, así como la adaptación de los procedimientos administrativos a las TICs.
- Necesidad de utilizar las TICs como nuevas vías de interrelación de los ciudadanos con los servicios y transacciones administrativas.
- Necesidad de invertir en soluciones tecnológicas para disponer de una serie de elementos que permitan el procesado de la información y garanticen la validez jurídica de los actos e informaciones que se procesen.
- Necesidad de invertir en formación del personal en materia de AE para que aprendan a organizar y gestionar los procesos de trabajo.
- Necesidad de incrementar la educación de la sociedad en el uso de las nuevas tecnologías.
- Necesidad de incrementar la información administrativa mediante el reforzamiento de las oficinas de información a los ciudadanos.

Además, hay que tener en cuenta los costes que conlleva desarrollar la propuesta de mejora ya que esto implica:

- Dotar al Ayuntamiento de Enguera de soluciones tecnológicas, de infraestructuras, de hardware y de software.
- Adaptar y actualizar de manera constante las aplicaciones, programas y plataformas tecnológicas que se utilizan.
- Una formación constante sobre AE tanto al personal como a los ciudadanos.

Los costes totales de nuestra propuesta de mejora son los costes de la elaboración de la propuesta de mejora y los costes de contratación de los servicios de las empresas competentes en TIC y ascienden a 245.330,55€.

El Ayuntamiento de Enguera tiene que hacer una gran inversión por lo que necesita un liderazgo político fuerte y comprometido.

Llevar a cabo esta propuesta de mejora es indispensable para el Ayuntamiento, tanto para prestar servicios públicos de manera más eficaz y eficiente, como para mejorar la actividad administrativa y la relación con otras AAPP.

Teniendo en cuenta todo lo anterior la AE demuestra que puede ayudar a las AAPP a ser más productivas y a ofrecer servicios personalizados para todos, de un modo más abierto y transparente.

En conclusión, el desarrollo de la AE en el Ayuntamiento de Enguera conseguirá:

- Mejorar la transparencia de la actividad de la Administración Local y mejorar la productividad de los empleados.
- Ofrecer unos servicios públicos de calidad, de manera ágil, rápida, eficaz y eficiente.
- Aumentar la participación ciudadana, para que el ciudadano pueda participar activamente de las decisiones que le competen.
- Reducir el impacto ambiental. La AE supone un ahorro de papel y con ello una reducción del impacto ambiental.
- Favorecerá la creación de nuevas oportunidades de negocio y empleo ya que la AE proporcionará a las empresas más tiempo que pueden emplear en su actividad.
- Un ahorro de costes en los procesos que se podrán dedicar a otras parcelas municipales.

El Ayuntamiento de Enguera es uno de los que debe desarrollar la AE en su página web para poder ofrecer servicios personalizados para todos, y para ello necesita incorporar las TICs junto con cambios organizativos y con nuevos métodos para mejorar los servicios públicos, los procesos democráticos y las políticas públicas pueden ayudar a las administraciones a enfrentarse a los numerosos retos que se les presentan en la actualidad.

La AE es, sin duda, una manera muy eficaz de prestar servicios públicos de mejor calidad, reducir tiempos de espera y mejorar la relación coste/rendimiento, aumentar la productividad y mejorar la transparencia y responsabilidad.

Las AAPP, en especial, el Ayuntamiento de Enguera debe tener disponible su página web para poder ofrecer servicios públicos de calidad y debe de dar a conocer a todos los ciudadanos las nuevas tecnologías para que puedan realizar cualquier tipo de trámite con el Ayuntamiento.

Con esta propuesta de mejora se pretende conseguir que el Ayuntamiento de Enguera tenga una administración más eficaz y eficiente y que preste unos servicios públicos de calidad.

Bibliografía en soporte papel

- BEKKERS, V. J. J. M., y HOMBURG, V. M. F., eds. (2005). *The Information Ecology of e-Government*. Oxford: IOS Press.
- CERRILLO MARTÍNEZ, A. (2008) *E- Administración*. Barcelona: Editorial UOC.
- COMISIÓN DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS (2003). El papel de la administración electrónica en el futuro de Europa. *Comunicación de la Comisión al Consejo, al Parlamento Europeo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones*, 26 de septiembre de 2003, COM (2003), 567 final.
- CRIADO GRANDE, J.L., RAMILO ARAUJO, M.C. (2004). *Construyendo la e-Administración Local*. Madrid: Eurogestión Pública.
- MERLONI, F., (2005) *Introduzione all'e-Government, (Pubbliche amministrazioni e società dell'informazione)*. Torino: G. Giappichelli Editore.
- VALERO TORRIJOS, J. y COTINO HUESO, L. (2010) *Administración electrónica: la Ley 11/2007, de 22 de junio de Acceso Electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos y los retos jurídicos del E-Gobierno en España*. Valencia: Tirant lo Blanch.

Bibliografía electrónica

- AYUNTAMIENTO DE ENGUERA. <<http://www.enguera.es/>> [Consulta: 18 de febrero de 2014].
- BOMBARDELLI, M. (2002). "Public informatics, E-government and sustainable development" en Arena, G. and Chiti, M. P. *Public administration, competitiveness and sustainable development: proceedings of the National Conference organized by the Italian National Section of the IIAS*. Firenze: Firenze University Press. <http://www.estig.ipbeja.pt/~ac_direito/Preprint_Prof_Chiti.pdf> [Consulta: 12 de febrero de 2014].
- COMISIÓN DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS (2001). eEurope 2002: Impacto y prioridades: comunicación al Consejo Europeo de primavera de Estocolmo del 23 y 24 de marzo de 2001. *Comunicación de la Comisión al Consejo y al Parlamento Europeo*, COM (2001), 0140 final. <<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:52001DC0140&from=ES>> [Consulta: 16 de febrero de 2014].
- Comunidad Valenciana. Ley 3/2010, de 5 de mayo, de la Generalitat, de Administración Electrónica de la Comunidad Valenciana, DOCV, 7 de mayo de 2010, núm. 6262. <http://www.docv.gva.es/datos/2010/05/07/pdf/2010_4857.pdf> [Consulta: 10 de marzo de 2014].
- Comunidad Valenciana. Decreto 21/2011, de 4 de marzo, del Consell, por el que se aprueba el Estatuto de la Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica. DOCV, 8 de marzo del 2011, núm. 6475. <http://www.docv.gva.es/portal/ficha_disposicion_pc.jsp?sig=002886/2011&L=1> [Consulta: 11 de marzo de 2014].
- Comunidad Valenciana. Decreto 87/2010, de 21 de mayo, del Consell, por el que se establecen las condiciones técnicas y normativas para el uso de la Plataforma de Facturación Electrónica de la Generalitat, Ge-factura. DOCV, 25

- de mayo de 2010, núm 6274. <http://www.docv.gva.es/datos/2010/05/25/pdf/2010_5939.pdf> [Consulta: 12 de marzo de 2014].
- Comunidad Valenciana. Decreto 165/2010, de 8 de octubre, del Consell, por el que se establecen medidas de simplificación y de reducción de cargas administrativas en los procedimientos gestionados por la administración de la Generalitat y su sector público. DOCV, 14 de octubre de 2010, núm. 6376. <http://www.docv.gva.es/datos/2010/10/14/pdf/2010_11021.pdf> [Consulta: 12 de marzo de 2014].
 - España. Constitución Española. *BOE*, 29 de diciembre de 1978, núm. 311.1, pp. 29314-29424. <<https://www.boe.es/boe/dias/1978/12/29/pdfs/A29313-29424.pdf>> [Consulta: 8 de febrero de 2014].
 - España. Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local. *BOE*, 3 de abril de 1985, núm. 80, pp. 8945-8964. <<http://www.boe.es/boe/dias/1985/04/03/pdfs/A08945-08964.pdf>> [Consulta: 8 de febrero de 2014].
 - España. Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. *BOE*, 27 de noviembre de 1992, núm. 285, pp. 40300-40319. <<http://www.boe.es/buscar/pdf/1992/BOE-A-1992-26318-consolidado.pdf>> [Consulta: 8 de febrero de 2014].
 - España. Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. *BOE*, de 14 de diciembre de 1999, núm. 298, p. 43088-43099. <<http://www.boe.es/boe/dias/1999/12/14/pdfs/A43088-43099.pdf>> [Consulta: 16 de febrero de 2014].
 - España. Ley 24/2001, de 27 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y del Orden Social. *BOE*, 31 de diciembre de 2001, núm. 313, pp. 50493-50619. <<http://www.boe.es/boe/dias/2001/12/31/pdfs/A50493-50619.pdf>>. [Consulta: 8 de febrero de 2014].

- España. Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de medidas para la modernización del gobierno local. *BOE*, 17 de diciembre de 2003, núm. 301, pp. 44771-44791. <http://www.boe.es/boe/dias/2003/12/17/pdfs/A44771-44791.pdf> [Consulta: 10 de febrero de 2014].

- España. Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos. *BOE*, 23 de junio de 2007, núm. 150, pp. 27150-27166. <http://www.boe.es/boe/dias/2007/06/23/pdfs/A27150-27166.pdf>. [Consulta: 9 de febrero de 2014].

- España. Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas. *Portal Administración Electrónica. Red SARA*. <http://administracionelectronica.gob.es/ctt/verPestanaGeneral.htm?idIniciativa=207#.U5eKh3aogul> [Consulta: 9 de febrero de 2014].

- GIMENO FELIU, J.M. (2007) *Los medios electrónicos en la contratación pública*. http://www.eipa.eu/files/File/PublicProcurement_Spanish/SanSebastian23_24_Apr08/PresentacionJMGimeno_esp.pdf [Consulta: 15 de febrero de 2014].

- HOLMES, D. (2001). *eGov: e-Business strategies for Government*. London: Nicholas Brealey Publishing. http://dougholmes.com/eGov_intro.pdf [Consulta: 11 de febrero de 2014].

- LARA NAVARRA, P., MARTÍNEZ USERO, J. A. Y GÓMEZ FERNANDEZ-CABRERA, J. (2004). "Administración electrónica: Gestión de la Información + Conocimiento", p. 9-11. <http://eprints.ucm.es/5629/1/cursoadministracionelectronica.pdf> > [Consulta: 12 de abril de 2014].

- MARGETTS, H. (2003). "Electronic Government: Method or Madness?" en *School of Public Policy Working Paper Series*, n. 3, p. 3.

- <http://www.ucl.ac.uk/spp/publications/downloads/spp-wp-3.pdf>> [Consulta: 11 de febrero de 2014].
- OECD (2003). "The case for E-Government: excerpts from the OECD Report "The E-Government Imperative"" en *OECD Journal on Budgeting*, Vol. 3, n. 1, p. 1. <<http://www.oecd.org/gov/budgeting/43496369.pdf>> [Consulta: 10 de febrero de 2014].
 - SILCOCK, R. (2001). "What is e-Government?". *Parliamentary Affairs*, n. 54, pp. 88-101. <<http://www.catedras.fsoc.uba.ar/rusailh/Unidad%202/Silcock%202001,%20What%20is%20E-gov.pdf>> [Consulta: 11 de febrero de 2014].
 - TINTÓ GIMBERNAT, M. (2006). "Administración electrónica y ciberprocedimiento" en *Quaderns 2*. Barcelona: Universitat Pompeu, <http://www.upf.edu/obsei/pdf/pub_quadern_02_es.pdf> [Consulta: 10 de febrero de 2014].
 - UNIÓN EUROPEA. *Trans European Servicess for Telematics between Administrations: TESTA network*. <http://ec.europa.eu/isa/actions/02-interopability-architecture/2-4action_en.htm> [Consulta: 9 de febrero de 2014].
 - UNIÓN EUROPEA (2005). *e-Europa 2005: una sociedad de la información para todos*. <http://europa.eu/legislation_summaries/information_society/strategies/l24221_es.htm>. [Consulta: 9 de febrero de 2014].
 - UNIÓN EUROPEA (2009). *i2010: la sociedad de la información y los medios de comunicación al servicio del crecimiento y el empleo*. <http://europa.eu/legislation_summaries/information_society/strategies/c11328_es.htm>. [Consulta: 9 de febrero de 2014].

- UNITED NATIONS (2003). *World Public Sector Report 2003: E-Government at the Crossroads*. New York City: United Nations, p. 1.
<<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan012733.pdf>>
[Consulta: 10 de febrero de 2014].

Lista de siglas

AAPP: Administraciones Públicas.

AE: Administración Electrónica.

LAECSP: Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.

LBRL: Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.

LRJPAC: Ley 30/1993, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

NTICs: Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación.

PAE: Procedimiento Administrativo Electrónico.

SI: Sociedad de la Información.

SPE: Servicio Público Electrónico.

TICs: Tecnologías de la Información y la Comunicación.

TFC: Trabajo Final de Carrera.

Anexos

Anexo 1: Instancia general



**AYUNTAMIENTO
DE ENGUERA
(VALENCIA)**

**C.I.F. P-4612000-B
C/ Doctor Albiñana, 1
C.P. 46810**

**Tel: 96.222.40.33
Fax: 96.222.53.19**

**e-mail:
enguera_ofi@gva.es**

INSTANCIA GENERAL

1. DATOS DEL / DE LA SOLICITANTE:

Nombre: _____ Apellidos: _____
DNI/CIF: _____ Dirección: _____
Municipio: _____ Provincia: _____ Código Postal: _____
Correo electrónico: _____ Teléfono: _____

2. EXPONE: (puede utilizar hojas anexas)

3. SOLICITA: (puede utilizar hojas anexas)

4. DOCUMENTOS QUE SE ACOMPAÑAN (puede utilizar hojas anexas)

Enguera, ____ de ____ de ____

FIRMA

Excmo./Excma. Sr. / Sra. / Alcalde/ Alcaldesa del Ayuntamiento de Enguera

Anexo 2: Autoliquidación de ingresos directos

 AYUNTAMIENTO DE ENGUERA		AUTOLIQUIDACION RECAUDACION DE INGRESOS DIRECTOS	<i>EJEMPLAR PARA EL SUJETO PASIVO</i> FECHA
CONCEPTO	IMPORTE		
TASA CELEBRACIÓN MATRIMONIOS CIVILES	<input type="checkbox"/> 30,00 EUROS		
EXPEDICIÓN DE CERTIFICACIONES DEL PUNTO DE INFORMACIÓN CATASTRAL	Certificación literal: <input type="checkbox"/> certificaciones x 4,00 Euros = <input type="text"/> Euros		
	Certificación descriptiva y gráfica: <input type="checkbox"/> certificaciones x 6,00 Euros = <input type="text"/> Euros		
	Padrón catastral: <input type="checkbox"/> certificaciones x 5,00 Euros = <input type="text"/> Euros		
EMISION DE DOCUMENTOS URBANISTICOS	<input type="checkbox"/> 50,00 € Informes y cédulas urbanísticas a petición del interesado		
	<input type="checkbox"/> 90,00 € Informes de inspección de Bienes Inmuebles a petición de particular		
	<input type="checkbox"/> 30,00 € Informes sobre certificados de Compatibilidad Urbanística solicitados a petición del interesado		
	<input type="checkbox"/> 10,00 € Informes sobre certificados de Compatibilidad Urbanística requeridos por la legislación ambiental		
	<input type="checkbox"/> 60,00 € Informes sobre licencias de segregación o innecesariedad de la misma		
	<input type="checkbox"/> 30,00 € Informes sobre licencias de segunda ocupación		
	<input type="checkbox"/> 60,00 € Informes sobre existencia y antigüedad de construcciones en parcelas		
DATOS CONTRIBUYENTE			
NOMBRE Y APELLIDOS		N.I.F. O C.I.F.	
DOMICILIO		SELLO ENTIDAD BANCARIA	
FIRMA INTERESADO			
NUMERO DE CUENTA PARA EFECTUAR EL INGRESO: LA CAIXA 2100 – 4365 – 09 – 0200005457			

 AYUNTAMIENTO DE ENGUERA		AUTOLIQUIDACION RECAUDACION DE INGRESOS DIRECTOS	<i>EJEMPLAR PARA EL AYUNTAMIENTO</i> FECHA
CONCEPTO	IMPORTE		
TASA CELEBRACIÓN MATRIMONIOS CIVILES	<input type="checkbox"/> 30,00 EUROS		
EXPEDICIÓN DE CERTIFICACIONES DEL PUNTO DE INFORMACIÓN CATASTRAL	Certificación literal: <input type="checkbox"/> certificaciones x 4,00 Euros = <input type="text"/> Euros		
	Certificación descriptiva y gráfica: <input type="checkbox"/> certificaciones x 6,00 Euros = <input type="text"/> Euros		
	Padrón catastral: <input type="checkbox"/> certificaciones x 5,00 Euros = <input type="text"/> Euros		
EMISION DE DOCUMENTOS URBANISTICOS	<input type="checkbox"/> 50,00 € Informes y cédulas urbanísticas a petición del interesado		
	<input type="checkbox"/> 90,00 € Informes de inspección de Bienes Inmuebles a petición de particular		
	<input type="checkbox"/> 30,00 € Informes sobre certificados de Compatibilidad Urbanística solicitados a petición del interesado		
	<input type="checkbox"/> 10,00 € Informes sobre certificados de Compatibilidad Urbanística requeridos por la legislación ambiental		
	<input type="checkbox"/> 60,00 € Informes sobre licencias de segregación o innecesariedad de la misma		
	<input type="checkbox"/> 30,00 € Informes sobre licencias de segunda ocupación		
	<input type="checkbox"/> 60,00 € Informes sobre existencia y antigüedad de construcciones en parcelas		
DATOS CONTRIBUYENTE			
NOMBRE Y APELLIDOS		N.I.F. O C.I.F.	
DOMICILIO		SELLO ENTIDAD BANCARIA	
FIRMA INTERESADO			
NUMERO DE CUENTA PARA EFECTUAR EL INGRESO: LA CAIXA 2100 – 4365 – 09 – 0200005457			

