



UNIVERSITAT  
POLITÈCNICA  
DE VALÈNCIA

# **ANÁLISIS Y PROPUESTA DE MEJORA DEL PORTAL WEB DEL AYUNTAMIENTO DE BUÑOL**

**DIPLOMATURA EN GESTIÓN Y  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**ALUMNA: AMPARO ALEIXANDRE PUCHADES**

**DIRECTOR: VICENT GIMÉNEZ CHORNET**

**AÑO 2015**



## ÍNDICE

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES .....	4
1. INTRODUCCIÓN. ....	7
1.1. RESUMEN.....	7
1.2. OBJETO DEL TRABAJO.....	8
1.3. OBJETIVOS .....	8
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LAS ASIGNATURAS.....	9
2. MARCO TEÓRICO Y LEGAL.....	16
2.1. INFORMACIÓN .....	16
2.2. DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN. ....	18
2.3. INFORMACIÓN EN EL SECTOR PÚBLICO.....	24
2.4. LA INFLUENCIA DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN. ....	29
3. ANÁLISIS DEL MUNICIPIO Y AYUNTAMIENTO DE BUÑOL .....	35
3.1. DEMOGRAFÍA .....	35
3.2. HISTORIA DEL MUNICIPIO.....	37
3.3. ORGANIZACIÓN POLÍTICA Y ADMINISTRATIVA. ....	41
3.4. CULTURA Y FIESTAS EN BUÑOL.....	47
3.5. SERVICIOS DE INFORMACIÓN DEL AYUNTAMIENTO DE BUÑOL.....	50
4. ANÁLISIS DE LA WEB DEL AYUNTAMIENTO DE BUÑOL .....	52
4.1. ESTRUCTURA WEB.....	52
4.2. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA ESTRUCTURA DE LA WEB DEL AYUNTAMIENTO DE BUÑOL.....	58
4.3. ANÁLISIS DE CONTENIDOS .....	65
4.4. ANÁLISIS DAFO: .....	76
5. PROPUESTA DE MEJORA DE LA WEB DEL AYUNTAMIENTO DE BUÑOL .....	81
PRESUPUESTO .....	89
CONCLUSIONES.....	95
BIBLIOGRAFÍA.....	98
ANEXOS.....	101



## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

ILUSTRACIÓN 1. RÉGIMEN JURÍDICO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA .....	31
ILUSTRACIÓN 2. OBJETIVOS DEL USO DE LAS TIC .....	34
ILUSTRACIÓN 3. ESCUDO DE BUÑOL .....	35
ILUSTRACIÓN 4. PADRÓN MUNICIPAL BUÑOL (INE 01/01/2014) .....	36
ILUSTRACIÓN 5. RESULTADO ELECCIONES MUNICIPALES BUÑOL (2011) .....	41
ILUSTRACIÓN 6. ORGANIGRAMA POLÍTICO .....	42
ILUSTRACIÓN 7. RELACIÓN DE PERSONAL AYUNTAMIENTO .....	44
ILUSTRACIÓN 8. PRESUPUESTO AYUNTAMIENTO DE BUÑOL .....	45
ILUSTRACIÓN 9. CASTILLO DE BUÑOL .....	46
ILUSTRACIÓN 10. ESCUDO BANDA LA ARMÓNICA .....	48
ILUSTRACIÓN 11. ESCUDO BANDA LA ARTÍSTICA .....	48
ILUSTRACIÓN 12. IMAGEN DE LA TOMATINA .....	49
ILUSTRACIÓN 13. CARTEL DE LA TOMATINA .....	50
ILUSTRACIÓN 14. CÓDIGO FUENTE .....	52
ILUSTRACIÓN 15. PAGINA DE INICIO WEB .....	53
ILUSTRACIÓN 16. BANNER WEB .....	54
ILUSTRACIÓN 17. ARQUITECTURA WEB .....	55
ILUSTRACIÓN 18. SECCIÓN BIENVENIDAS DE LA WEB .....	57
ILUSTRACIÓN 19. DIAGRAMA PÁGINA DE INICIO .....	59
ILUSTRACIÓN 20. DIAGRAMA PAGINA SECCIÓN .....	60
ILUSTRACIÓN 21. COMPARACIÓN INFORMACIÓN .....	66
ILUSTRACIÓN 22. CORPORACIÓN .....	67





ILUSTRACIÓN 23. TRÁMITES ON-LINE.....	69
ILUSTRACIÓN 24. APARTADO CORPORACIÓN .....	70
ILUSTRACIÓN 25. CATÁLOGO DE TRÁMITES.....	74
ILUSTRACIÓN 26. QUEJAS Y SUGERENCIAS .....	75
ILUSTRACIÓN 27. COMUNICACIÓN DE INCIDENCIA EN VÍA PÚBLICA.....	76
ILUSTRACIÓN 28. INSTANCIA GENERAL.....	112
ILUSTRACIÓN 29. SOLICITUD VADO .....	113
ILUSTRACIÓN 30. PRESUPUESTO WEB .....	114
ILUSTRACIÓN 31. PRESUPUESTO MANTENIMIENTO ANUAL.....	115





## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. LA COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA Y EN LAS ORGANIZACIONES .....	20
TABLA 2. ANÁLISIS DAFO DE LA WEB DEL AYTO. DE BUÑOL .....	80
TABLA 3. PRESUPUESTO MEJORA WEB .....	89
TABLA 4. GASTOS MANTENIMIENTO. ....	93
TABLA 5. RESUMEN PRESUPUESTO .....	93
TABLA 6. ESTRUCTURA Y CONTENIDO WEB .....	101



## 1. INTRODUCCIÓN.

### 1.1. RESUMEN

Los ciudadanos demandan a la Administración una mayor accesibilidad y calidad a la información que se les proporciona, del mismo modo reclaman un aumento de los trámites que se pueden realizar de forma electrónica. Las Organizaciones Públicas tienen la obligación de adecuar sus canales de información y sus vías de prestación de servicios conforme a las necesidades que requieren sus ciudadanos.

El siguiente estudio trata de analizar los servicios de atención y comunicación con los ciudadanos que se prestan desde las Administraciones Públicas, centrándose en los servicios electrónicos y trámites telemáticos, que desde los portales webs municipales prestan las Entidades Locales.

El análisis se desarrolla en el portal web del Ayuntamiento de Buñol, municipio situado en la provincia de Valencia.

En primer lugar, se define el marco teórico y legal que regula el derecho a los ciudadanos a recibir información y relacionarse electrónicamente con las Administraciones. Mediante el estudio exhaustivo del ordenamiento jurídico se verifica que se establecen las pautas y la regulación específica para la utilización de las tecnologías de la información en la actividad administrativa que desarrollan el progreso de adecuación de la administración electrónica, sin menoscabar los derechos de los ciudadanos.

En segundo lugar, se realiza una breve descripción del municipio, la estructura del Ayuntamiento y un análisis exhaustivo de la página web y de los servicios que se prestan en la actualidad. Con los datos obtenidos, se elabora un análisis DAFO, a fin de detectar las debilidades y fortalezas que presenta el portal web, así como las amenazas y oportunidades de este.



Por último, a partir de las conclusiones obtenidas con el análisis DAFO se exponen las propuestas de mejora con el fin de incrementar la accesibilidad, la calidad y el número de servicios que se prestan desde la página web del municipio. Finalmente se elabora un presupuesto que haga posible la viabilidad económica de la propuesta de mejora, siempre atendiendo a los criterios de eficiencia y eficacia, a fin de conseguir mejorar la calidad del servicio al ciudadano y conseguir un Ayuntamiento más receptivo que garantice las necesidades de la ciudadanía.

## 1.2. OBJETO DEL TRABAJO

El objeto de estudio del presente trabajo es los servicios de información y los servicios de tramitación electrónica, que presta el Ayuntamiento Buñol a los ciudadanos a través del portal web municipal.

## 1.3. OBJETIVOS

Los objetivos del TFC son:

Evaluar y definir el cumplimiento del ordenamiento jurídico en referencia a los servicios de información y trámites electrónicos.

Describir el municipio de Buñol, el Ayuntamiento y su portal Web.

Examinar la situación actual de los servicios de información web del Ayuntamiento de Buñol.

Estudiar la estructura, las funcionalidades y contenido del portal.

Analizar la información y trámites que presta el portal web municipal.

Detectar e identificar las posibles debilidades o fallos que presenta la web.

Diseñar una mejora de los servicios estudiados.

Presupuestar las mejoras de la web municipal.





#### 1.4. JUSTIFICACIÓN DE LAS ASIGNATURAS

Capítulo del TFC	1. INTRODUCCIÓN.
Asignaturas relacionadas	<p>Información y documentación administrativa, informática básica</p> <p>Información y documentación administrativa I</p> <p>Información y documentación administrativa II</p> <p>Gestión Administrativa I, II y III</p>
Breve justificación	<p>Durante la elaboración del TFC ha sido básico y de gran utilidad el conocimiento adquirido en la asignatura, ya que ha facilitado el uso correcto y práctico de las herramientas informáticas, necesarias para la realización del proyecto.</p> <p>Con esta asignatura he obtenido el conocimiento esencial para la gestión de la información, permitiendo realizar el TFC accediendo a las diferentes instituciones documentales, fuentes y sistemas.</p> <p>Esta asignatura ha sido esencial para realizar una búsqueda eficiente de la información, así como para aplicar las directrices estudiadas sobre las normas bibliográficas y la gestión documental de las mismas.</p> <p>A través de los conocimientos adquiridos en estas asignaturas, se ha profundizado en la manera de elaborar el TFC dotándonos de un mayor desarrollo del conocimiento de los recursos informáticos, una mejor gestión de la información y, una correcta redacción y estructura documental del proyecto.</p>



Capítulo del TFC	2. MARCO TEÓRICO Y LEGAL.
Asignaturas relacionadas	Derecho Constitucional I y II Derecho Administrativo I y II Derecho autonómico y local Dirección de Organizaciones
Breve justificación	<p>El estudio de esta asignatura nos ha permitido profundizar en los derechos y libertades de los ciudadanos recogidos en la Constitución Española, norma suprema del Estado. Mediante estas asignaturas se han estudiado las distintas fuentes del derecho, proporcionándonos el entendimiento sobre el ordenamiento jurídico y administrativo, las relaciones jurídicas entre los particulares y la administración, así como los procedimientos administrativos, su funcionamiento y organización.</p> <p>Esta asignatura ha sido de utilidad para analizar el marco legal que regula la Administración Local, su estructura, organización y normativa específica.</p> <p>El estudio de esta asignatura ha permitido comprender las competencias, estructura, objetivos y funciones de las Administraciones Públicas. Con el fin de que estas Administraciones presten los servicios acordes a las necesidades del ciudadano, mediante un análisis exhaustivo del entorno, una planificación y un control; que redunden en una mayor calidad de dichos servicios.</p>



Capítulo del TFC	3. ANÁLISIS DEL MUNICIPIO Y AYUNTAMIENTO DE BUÑOL
Asignaturas relacionadas	<p>Derecho autonómico y local</p> <p>Estructuras / Formas Políticas</p> <p>Estructuras Políticas / Administración Pública</p> <p>Dirección de Organizaciones</p> <p>Teoría Social I y II</p> <p>Gestión Administrativa I y II</p>
Breve justificación	<p>Ha sido de utilidad para analizar el marco legal que regula el Ayuntamiento de Buñol, su estructura y relaciones.</p> <p>Importante para conocer la estructura y el funcionamiento de las Administraciones públicas y sus objetivos.</p> <p>Los contenidos de esta asignatura nos han permitido entender el marco teórico y práctico de la estructura y funciones básicas del Ayuntamiento de Buñol.</p> <p>Esta asignatura nos ayudado a conocer el funcionamiento de una organización con el propósito de poder realizar un análisis profundo de está.</p> <p>Las asignaturas de Teoría Social I y II nos han dotado de los conocimientos necesarios para realizar un análisis sociológico de la población de Buñol, utilizando las técnicas y métodos de investigación social, a fin de conocer cómo se organiza la sociedad. Nos ha permitido conocer los elementos que estructuran y organizan las sociedades para su posterior estudio y análisis.</p>



	<p>Su estudio ha servido para analizar las técnicas de gestión empleadas por el Ayuntamiento, así como el estudio y análisis de las funciones, procedimientos administrativos y servicios prestados desde este, para sus posteriores propuestas de mejoras.</p>
Capítulo del TFC	4. ANÁLISIS DE LA WEB DEL AYUNTAMIENTO DE BUÑOL
Asignaturas relacionadas	Informática y documentación administrativa Gestión administrativa
Breve justificación	<p>Las asignaturas de Informática y documentación administrativa y gestión administrativa han sido fundamentales para analizar el portal web municipal, tanto a nivel informacional como para el análisis del uso y explotación de los recursos electrónicos. El estudio de estas asignaturas ha facilitado el conocimiento de técnicas de gestión, el conocimiento de las leyes sobre la utilización de recursos electrónicos y el estudio de la relación existente actualmente entre el ayuntamiento y los usuarios de esta, realizando un análisis detallado de los actuales servicios e información que se ofrecen a fin de averiguar las posibles mejoras.</p>



Capítulo del TFC	5. PROPUESTAS DE MEJORAS DE LA WEB DEL AYUNTAMIENTO DE BUÑOL
Asignaturas relacionadas	<p>Teoría Social</p> <p>Gestión Administrativa I, II y III</p> <p>Informática y Documentación Administrativa /Informática Básica</p> <p>Gestión de la Calidad</p> <p>Ética en las Organizaciones</p>
Breve justificación	<p>La asignatura nos aportado los conocimientos fundamentales para poder desarrollar las propuestas de mejoras, siempre teniendo en cuenta las características de los ciudadanos, sus demandas y necesidades.</p> <p>Estas asignaturas nos han aportado un amplio conocimiento sobre la Administración Pública como organización, así como los nuevos modelos de gestión. Nos ha dotado de herramientas que nos permitirán prever un modelo, para saber cómo evolucionara con el tiempo; con el fin, de mejorar la Gestión de la Administración y la calidad de los servicios ofertados.</p> <p>Nos ha permitido realizar las propuestas de mejoras sobre los servicios prestados desde la página web del Ayuntamiento de Buñol, mediante una mejora de las tecnologías de la información y la comunicación existentes, con el fin de optimizar y actualizar los recursos disponibles, y así prestar mejores servicios de información</p>



	<p>y de tramitación electrónica, permitiendo a los ciudadanos mayor disponibilidad y calidad de los servicios.</p> <p>Con el objetivo de mejorar el nivel de satisfacción de los ciudadanos con los servicios recibidos, esta asignatura nos ha servido de base para tener en cuenta la implementación de políticas de gestión que permitan una mejora continuada de la prestación de servicios y una mayor calidad de estos.</p> <p>Gracias a esta asignatura hemos aplicado los herramientas de gestión, indicadores e instrumentos necesarios para realizar las propuestas de mejora adecuadas para la sociedad actual, una sociedad moderna, dinámica y compleja la cual exige una administración con un alto nivel de calidad y mayor incremento del uso de tecnológico, suponiendo un cambio en los instrumentos de gestión y de relación con los ciudadanos mediante su compromiso.</p>
--	--

Capítulo del TFC	6. PRESUPUESTO
Asignaturas relacionadas	Gestión Financiera y Contabilidad I, II y III
Breve justificación	La asignatura nos ha facilitado el estudio, planificación financiera y programación de las propuestas expuestas mediante la valoración económica y estudio de viabilidad de dichas propuestas.



Capítulo del TFC	7. CONCLUSIONES
Asignaturas relacionadas	Todas las asignaturas citadas se han tenido en cuenta para realizar este capítulo.
Breve justificación	Este capítulo es la síntesis de todo el estudio teórico y práctico, y por tanto en él ha sido de suma todas las asignaturas citadas anteriormente ya que nos han permitido mediante los conocimientos adquiridos poder sintetizar las conclusiones del estudio en cuestión aplicando los conceptos y metodologías adquiridas.



## 2. MARCO TEÓRICO Y LEGAL.

### 2.1. INFORMACIÓN

Este trabajo pretende destacar la gran importancia que tiene la información en los individuos y la sociedad en general, ya que se trata de analizar los servicios de información web del Ayuntamiento de Buñol.

En la actualidad, el producto principal de las Administraciones públicas es información, el acceso a la información es un elemento clave para el desarrollo económico, social y cultural de la sociedad en general. Por ello, hay que entender la importancia del término información, siendo de vital importancia para el fortalecimiento de las relaciones entre administración pública y los ciudadanos.

Es complicado encontrar una definición exacta del término información, que abarque los diferentes significados de esta, en su paso por la historia de la humanidad, así como en las diferentes culturas. Tras examinar muchas definiciones de información, citamos algunas para entender mejor el concepto.

Según Idalberto Chiavenato, información *"es un conjunto de datos con un significado, o sea, que reduce la incertidumbre o que aumenta el conocimiento de algo. En verdad, la información es un mensaje con significado en un determinado contexto, disponible para uso inmediato y que proporciona orientación a las acciones por el hecho de reducir el margen de incertidumbre con respecto a nuestras decisiones"*(Chiavenato 2006).

Drucker manifiesta que, *"la información son datos dotados de importancia y propósito"* (Drucker 1999)





*"La información está compuesta de datos organizados, agrupados o clasificados en categorías que les dotan de significado. Por tanto, información son datos elaborados con un significado para el receptor. De esta forma, la información puede entenderse como la significación que adquieren los datos como resultado de un proceso consciente e intencional de adecuación de tres elementos los datos del entorno, los propósitos y el contexto de aplicación, así como la estructura de conocimiento del sujeto".(Lara y Martínez 2006)*

También es importante resaltar las cualidades y características esenciales de la información, según (González 2001)

- ✓ Debe tener un propósito
- ✓ Debe aportar conocimiento
- ✓ Debe estar disponible
- ✓ Debe tener significados y ser inteligible
- ✓ El contexto debe facilitar su comprensión.

Para entender el significado de información, es relevante y significativo el papel fundamental de la información a lo largo de la historia, ya que ha permitido satisfacer las necesidades de comunicación y entendimiento entre los seres humanos.

La información y su comunicación ha evolucionado conforme al desarrollo de los seres humanos, sus capacidades técnicas e intelectuales. Los primeros signos de información datan del paleolítico, con la aparición de las pinturas rupestres. La aparición de la escritura supuso el fin de la prehistoria, dotando a los seres humanos de un soporte para materializar y conservar la información. Los soportes materiales han ido evolucionando según la evolución de las sociedades y sus recursos técnicos, pasando de la



utilización de tablillas de arcilla, papiro, pergaminos, etc. Hasta lo que hoy en día conocemos como libro.

En el siglo XV, con la invención de la imprenta por parte de Gutenberg, supone el primer gran avance tecnológico, que produjo una revolución y democratización en el acceso de la información, ya que anteriormente debido al carácter artesanal a la hora de duplicar un texto o libro, estaba restringido a una minoría.

Con la revolución industrial del siglo XVIII, se desarrollaron nuevas formas de comunicación y transmisión de la información primero con la aparición del telégrafo y posteriormente el teléfono, radio y televisión. Medios que permitieron a la sociedad tener un mayor acceso a la información y mayor difusión.

La aparición de Internet en el siglo XX, supone un cambio en el paradigma relacional de interacción entre los individuos y las sociedades, a la hora de obtener información y el acceso de esta.

Tras haber analizado la importancia de la información en el tiempo, se observa como en todas las épocas la información ha sido fundamental para el desarrollo de la humanidad. El uso y generación de información ha crecido de forma exponencial, debido al uso y desarrollo de las nuevas tecnologías de la información y comunicación.

## **2.2. DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN.**

En la actualidad las Administraciones públicas deben ser claramente organizaciones orientadas a los ciudadanos, conscientes de que su razón de ser es el servicio y atención a los ciudadanos en sus necesidades y demandas. Por ello, es prioritario la mejora de la atención a los ciudadanos



en todas sus vertientes, así como establecer sistemas de comunicación recíproca entre la administración y los administrados. (Oltra 2008)

Las Administraciones públicas deben satisfacer las demandas y necesidades de los ciudadanos, procurando mayor transparencia y mayor facilidad de relación. Una buena comunicación o difusión de la información es fundamental para acortar distancias entre Administración y el ciudadano, a fin de conseguir Administraciones más abiertas y transparentes, que trabajen por un bien común.

Por ello, es imprescindible definir y estructurar buenas estrategias de comunicación, siendo estas herramientas básicas para la difusión de la información pública que aportará valor a la Organización.

Las Administraciones Públicas deben procurar y proporcionar una información de calidad que cumpla con los objetivos previstos, y aseguren los derechos de los ciudadanos a su acceso. Ofreciendo siempre una información completa, objetiva, accesible, de calidad, comprensible, segura y ágil.

Para lograr una buena difusión de la información, las administraciones deben prestar atención y reestructurar tanto la comunicación interna como la comunicación externa, adoptando estrategias para el desarrollo de una comunicación integral, que permita crear una comunicación pública y eficaz, teniendo en cuenta la importancia de la comunicación de la información como herramienta clave al servicio de los objetivos de la Organización.

Un instrumento clave en las organizaciones públicas junto a la información es la Comunicación, ya que influye decisivamente en el buen funcionamiento de las organizaciones públicas, siendo un elemento esencial para su gestión.

La relación entre información y comunicación puede llegar a confusión de términos, por la relación tan estrecha entre ambos, ya que el proceso de



transmisión de la información se denomina comunicación, por tanto comunicarse es la acción de compartir información.

La información es la base de la comunicación, es algo más que un dato o conjuntos de datos relacionados, procesados, analizados, convertidos en materia prima para la comunicación. La información analizada y procesada, genera conocimiento, genera poder y capacidad de comunicación.

La diferencia fundamental entre información y comunicación reside en que la información es unidireccional y no espera respuesta, en definitiva su objetivo es trasladar un conocimiento sin necesidad de respuesta. Y la comunicación, genera un proceso de acción-reacción, produciendo feed-back entre el comunicador y el receptor.

**TABLA 1. LA COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA Y EN LAS ORGANIZACIONES.**

FUENTE	COMUNICACIÓN	INFORMACIÓN
DICCIONARIO DE LA REAL ACADEMIA ESPAÑOLA DE LA LENGUA	Acción de comunicar o comunicarse, de hacer a otro participe de lo que uno tiene. Transmitir señales mediante un código común al emisor y al receptor. Descubrir, manifestar o hacer saber a alguien alguna cosa.	Acción de informar o informarse.  Adquisición de conocimientos que permiten ampliar los que se poseen sobre una materia determinada.
OXFORD DICTIONARY	El acto de impartir o transmitir especialmente noticias.  Información comunicada.  La comunicación es bidireccional.  Necesita de la existencia de otra persona.  El conocimiento se transmite y se comporta.	Es una noticia.  Es unidireccional.  No necesita de la existencia de otra persona.  Alguna cosa dicha, con conocimiento.  Sistemas de conocimiento, amplía el conocimiento.

(Oltra 2008)



Por tanto, la comunicación es una herramienta importante de gestión, que permitirá responder a los desafíos que se plantean en el entorno actual, dinámico, a fin de conseguir los objetivos de la organización.

Es importante mejorar la imagen que transmite la organización, siendo necesario la elaboración en las administraciones, de planes de comunicación interna y externa, que cubran las necesidades de todas las personas, grupos que componen la organización y con los terceros que interactúan con la administración. Un plan que contemple redes integradas de comunicación interna y externa, optimizando los recursos propios de comunicación.

Los procesos de comunicación Administración/ciudadano están cambiando y deben ganar en interactividad. Señalar los grandes cambios desde la automatización de los procedimientos internos de las organizaciones públicas durante los años ochenta, y los cambios durante el siglo XX producidos por el uso y aplicación de Internet, cambios que han supuesto un aumento de eficacia en la comunicación entre las administraciones y sus ciudadanos.

La implantación y desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación en las administraciones públicas, están potenciando la creación de nuevos servicios de información dirigidos al ciudadano, caracterizados primordialmente por la incorporación de una filosofía de atención al cliente, creando servicios de información a medida, que intentan adaptarse las necesidades y exigencias de los usuarios.

Las Administraciones públicas tienen el deber de informar a los ciudadanos sobre el uso y gestión que se hace con sus impuestos: obteniendo información de los servicios prestados, de los resultados de los mismos y la efectividad de estos.



“Las instituciones públicas tienen la obligación de comunicarse con la sociedad y, por tanto, de producir mensajes específicos dirigidos a sus diferentes públicos. En este sentido, una inadecuada información es una importante barrera para el mejor funcionamiento de la administración, de modo que la eficacia de una institución acabará dependiendo de su política comunicativa” (Del Castillo 1992 p.122).

Deben ofrecer un flujo de información constante, para informar a los ciudadanos de todos los temas de interés general, a fin de dotar a la institución de transparencia, y así generar confianza y acercamiento de esta a los ciudadanos.

Las organizaciones públicas, y en especial los ayuntamientos deben llevar a cabo una comunicación que facilite las relaciones y los medios de relación con los ciudadanos, empresas y personas en general. Atender las necesidades informativas, proporcionar información personalizada adaptada a las particularidades de los usuarios, adaptar los servicios a las exigencias y los nuevos hábitos de información, son las particularidades de los servicios de información. La nueva comunicación de la Administración con los ciudadanos, está creando una nueva cultura administrativa, que conforman nuevas formas de prestar servicios de información de manera más dinámica, más participativa y más cercana.

Las formas de relacionarse los ciudadanos con la administración están cambiando pero coexisten con los medios utilizados mayormente en las organizaciones, entre los que cabe destacar:

- Canales escritos: ha sido el canal más utilizado en las Administraciones, por su posibilidad de quedar registrado, ser tangible y verificable.



- Canales orales: Segundo canal más utilizado, aunque no de forma tan formal, por no poder ser registrado y su alto grado de distorsión. La ventaja de utilización es la rápida retroalimentación de la información.
- Canales tecnológicos: Mensajes que utilizan códigos electrónicos, con una capacidad de transmisión y difusión instantánea, económica y con una capacidad de envío a varios destinatarios.

En definitiva, para conseguir una comunicación eficaz y eficiente habrá que ajustar el canal de comunicación con el tipo de mensaje a transmitir.

Las vías de difusión de la información más utilizadas por la mayoría de organizaciones actuales, y sobre todo por los ayuntamientos son:

- Publicaciones oficiales. Folletos, publicaciones, revistas, ordenanzas, actas, etc. todas estas transmitidas de forma escrita.
- Oficinas de información: oficinas ubicadas en dependencias municipales, en las que el personal/funcionario de la administración ofrece el servicio de información.
- Autoservicios de Información: son pequeños ordenadores ubicados por diferentes partes del municipio, que permiten ofrecer mayor accesibilidad y agilidad en la obtención de información, mediante una serie de menús y opciones sobre temas de información en general o gestiones.
- Pantallas de Información dinámica: pantallas generalmente instaladas en la vía pública, o servicios públicos, que proporcionan información sobre actividades o servicios de interés general.
- Teléfono de Información: atención personalizada en un horario más amplio que las dependencias municipales, en el cual se atienden cualquier consulta o necesidad informativa.
- Correo Electrónico: vía de comunicación rápida, permite la interacción entre la administración y el ciudadano sin horarios.



- **Bandos:** vía de difusión para informar a los ciudadanos de asuntos importantes tanto a nivel municipal como cultural. Los Bandos se pueden difundir de manera escrita, oral o vía telemática. Posibilitando así ofrecer mayor servicio.
- **Webs:** vía de difusión y prestación de información y servicios al ciudadano. Ofrecen una información general y acceso a los servicios durante los 365 días al año y 24 horas al día.

La clave consistirá en realizar un buen sistema de comunicación e información en toda organización donde se estandaricen dichos procedimientos y canales de comunicación. Organizar la prestación de servicios de información y gestión a sus ciudadanos mediante una única unidad de Atención al ciudadano, que actúe como nexo de unión entre el ciudadano y la organización. Esta Unidad permitirá cambiar la actual atención sectorial prestada desde diversas áreas y servicios, que generan confusión en los ciudadanos y crean una visión de excesiva departamentalización en la organización, produciendo así una organización compleja e inaccesible que dificulta las relaciones con el ciudadano.

### **2.3. INFORMACIÓN EN EL SECTOR PÚBLICO**

La información pública es todo dato o documento (textual, numérico, gráfico, sonoro, etc.) elaborado, custodiado o sufragado por cualquiera institución o administración pública con independencia de su soporte material.

La información es un recurso fundamental, estratégico, e indispensable para el desarrollo e integración de las Administraciones públicas, ya que son las encargadas de ejecutar los objetivos de gobierno, es imprescindible que la obtención de información y las herramientas de difusión de la información, logren el objetivo de informar adecuadamente, para acometer las acciones y actuaciones del gobierno, con objeto de atender de forma correcta el cumplimiento de su misión.





Destacar que, la información un recurso básico y esencial dentro de las estructuras organizativas de las Administraciones públicas, está debe ser; precisa, relevante, estar bien gestionada, oportuna y orientada hacia todos los actores de los diferentes procesos organizacionales, pues sin conocimiento exacto suficiente, los ciudadanos no pueden formar su opinión objetiva y exigir de forma apropiada las correspondientes responsabilidades por la gestión pública. Toda información que sirve al ciudadano, y que deriva de flujos informativos entre administrado y administrador, no debe tener límites, los límites deben ser marcados por sus propios usuarios y el ordenamiento jurídico.

Las Administraciones Públicas dotan a los estados modernos de instrumentos para el desarrollo de las políticas públicas, con el fin de garantizar los derechos fundamentales de los ciudadanos, asegurar el cumplimiento de sus obligaciones cívicas y facilitar la prestación de los servicios básicos. Las Organizaciones Públicas son complejas, cuyos órganos se relacionan entre sí en un entramado legal, que en muchos casos sus decisiones, dudas o inoperancias inciden de manera decisiva en el nivel de bienestar y desarrollo de las sociedades en que se desarrollan.

El acceso a la información es un elemento clave para el desarrollo económico, social y cultural de la sociedad en general. Por ello, debemos analizar la estructura jurídica y normativa del acceso a la información, siendo de vital importancia para el fortalecimiento de las relaciones entre administración pública y los ciudadanos.

Destacar el origen diverso de las diferentes normativas que regulan la actuación de todas las Administraciones públicas, tanto las previstas en nuestra norma suprema, la Constitución Española , así como en (Ley 30/1992, de 27 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y de Procedimiento Administrativo Común, 1992)( LRJPAC), o otras



normas propias de entes locales como la(Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, 1985) (LBRL) o su desarrollo por el Decreto legislativo 718/1986 por el que se aprueba el texto refundido (TRRL) o el reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico (ROF) aprobado por Real Decreto 2586/196.

El derecho de acceso a la información pública viene reconocido en el Artículo 105.b de la Constitución Española (CE), resaltar que esta disposición constitucional no hace referencia a toda la información pública, sino que sólo señala el derecho de acceso de los ciudadanos a los archivos y registros administrativos, introduciendo límites genéricos a su ejercicio (información que afecte a la seguridad y defensa, la investigación de delitos y la intimidad de las personas), pero sí reconoce constitucionalmente el derecho de acceso y un mandato al legislador para que regule su contenido concreto.

Resaltar, que el derecho al acceso del art. 105.b. de la CE no es un derecho fundamental, todo y que, no está recogido en el Título I de la CE, ni dispone de las garantías jurídico-constitucionales que corresponden a los derechos fundamentales, por ello la LRJPAC, rellena su vacío e interpreta este derecho de acceso como una facultad de incluir en el derecho a recibir información del art. 20.1.d de la CE, que sí que es un derecho fundamental.

Por tanto, podríamos decir, que la regulación de este derecho se efectúa fundamentalmente en el Art. 105.b de la CE, y que este ha sido desarrollado por todas las Administraciones públicas por medio del art. 37 de la LRJPAC.

La Ley 30/1992, de 26 de noviembre, (LRJPAC), en su artículo 37 reconoce y regula el régimen general del derecho de los ciudadanos a acceder a los documentos que formen parte de un expediente y estén en los archivos administrativos, siempre y cuando estos expedientes correspondan a procedimientos finalizados en la fecha de solicitud.



Dicho artículo excluye del derecho de acceso los documentos que contengan datos relativos a la intimidad de las personas y requiere un interés legítimo y directo para acceder a documentos de carácter nominativo. También limita por razones de interés público, o por intereses de terceros más dignos de protección o cuando así lo establezca una ley, enumerando en el apartado quinto, diferentes supuestos donde el acceso también queda excluido.

El art. 35.G de la LRJPAC, cita el derecho genérico a obtener información y orientación de la Administración

Otra referencia legislativa a tener en cuenta, es La ley 7/1985, Reguladora de las Bases del Régimen Local (LBRL), ya que en su art. 18.1.e establece que es un derecho de los vecinos “ser informado, previa petición razonada, y dirigir solicitudes a la Administración municipal en relación a todos los expedientes y documentación municipal, de acuerdo con lo previsto en el artículo 105 de la CE.

Concretamente el apartado 3 del art. 70 de esta misma ley señala que todos los ciudadanos tienen derecho a obtener copias y certificaciones acreditativas de los acuerdos de las corporaciones locales así como consultar los archivos y registros.

El art. 72 de LBRL reconoce de manera expresa el derecho a la información local, en favor de las asociaciones para la defensa de los intereses generales o sectoriales de los vecinos.

El art. 69. 1 del a LBRL insta a las corporaciones locales a facilitar la más amplia información sobre su actividad, e incorpora la obligación de facilitar al ciudadano la información administrativa general

Otras leyes a tener en cuenta son la Ley 37/2007, de 16 de noviembre, sobre la reutilización de la información en el sector público, en su artículo 1 y



3 ya que se refiere a la normativa sobre la reutilización de los documentos administrativos del sector público, así como la definición de documento, en la cual ya se consideran documentos los programas informáticos protegidos por la legislación específica.

Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno (LTBG), prevé que información deben publicar las administraciones públicas, para el conocimiento de toda la ciudadanía y define la bases para la solicitud de información a las Administraciones.

Esta ley regula y garantiza el derecho de acceso a la información relativa a aquella actividad y establece las obligaciones de buen gobierno que deben cumplir los responsables públicos

El acceso a la información pública implica que el ciudadano recibe la información que necesite y tenga un sentido para este. Pero cuando nos referimos al derecho de acceso a la información pública, nos referimos a que las personas tienen derecho a acceder a documentos, archivos y a la información pública en general en poder de las Administraciones públicas, incluso aquella que se obtiene del tratamiento de los documentos en poder de la administración.

Por tanto, el ciudadano tiene derecho a cualquier tipo de información que se encuentre en poder de las AA.PP y no solo tiene derecho a estar informado sobre sus derechos y deberes o como cumplir estos, o sobre los servicios que presta la Administración o a conocer el estado de un determinado procedimiento del que sea parte. El ciudadano tiene derecho a conocer datos, información y factores que tengan relación con la administración y las actuaciones de esta, a fin de utilizar como herramienta fundamental y así poder realizar una fiscalización y control de las actuaciones de las administraciones.



El procedimiento para solicitar información debe ser fácil, sencillo y rápido, sin restricciones a la información generadas, o poseída y procesada por los organismos públicos. Por ello, sería crucial unificar criterios, ordenar y condensar toda la normativa existente, tanto a nivel europeo, nacional, autonómico y local que regula el la acceso al derecho de información.

#### **2.4. LA INFLUENCIA DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN.**

Desde la década de los ochenta, se han producido cambios profundos y radicales en las sociedades contemporáneas, equiparables a las grandes revoluciones sociales que anteriormente han marcado cambios importantes en períodos históricos. El origen de estos cambios radica en la implantación del uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TICS).

Las TICS han producido cambios muy profundos en todos los ámbitos de actividad de las Administraciones Públicas y la sociedad en general, desarrollando un proceso transformacional de carácter cultural, organizativo y jurídico, creando un modelo nuevo de gestión pública, denominado Administración electrónica.

Estos cambios han supuesto reformas del ordenamiento jurídico, dictando nuevas normas, así como adaptando las ya existentes, derivados de la utilización de las nuevas tecnologías.

Los ciudadanos demandan unas administraciones acordes a los tiempos actuales, es decir, una administración moderna, en la que el principio de "eficacia" consagrado en el Artículo. 103 de la C.E. sea prioritario y fundamental.

Para la implantación de las nuevas tecnologías en las Administraciones y sus relaciones con terceros, ha sido fundamental la aprobación del marco

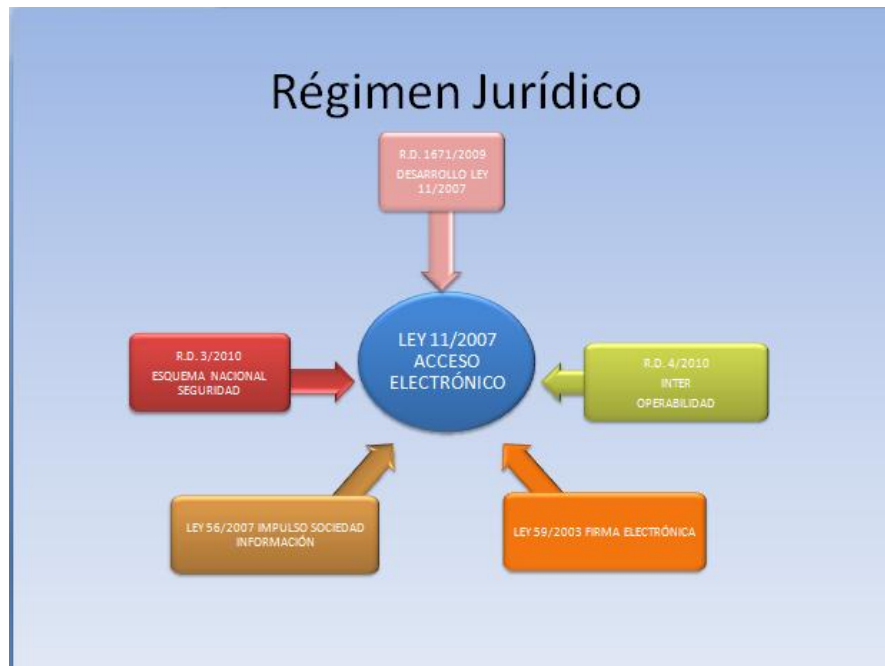


normativo más específico que regulase la materia; la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadano a los Servicios Públicos (en adelante LAE), así como la reforma de la ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones públicas y del Procedimiento Administrativo Común (en adelante LRJPAC). Impulsando así, inversiones públicas en nuevas herramientas tecnológicas, como los portales web de internet, la firma digital o la creación de registros telemáticos, etc.

También se han promovido planes y otras normas jurídicas para la estimulación del uso de las nuevas tecnologías de la información, que doten de valor jurídico las operaciones realizadas con los medios técnicos. Destacar los planes "Iniciativa Info XXI (2001/03), el Plan España.es (2004/05), el Plan Avanza (2006/10)", y el Plan de Mejora de la Administración y del Servicio Público (2012/2015) , así como las normativas siguientes: Ley 59/2003 de firma electrónica, la Ley 34/2002, 11 de julio, de servicios de la sociedad de la Información y de comercio electrónico, así como el R.D. 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la ley 11/2007., el R.D. 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de interoperabilidad en el ámbito de la administración electrónica, el R.D. 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica. Así como las normativas específicas de cada comunidad autónoma y los planes e iniciativas desarrollados a nivel europeo, los cuales han sido fundamentales para guiar la regulación normativa a nivel nacional.



ILUSTRACIÓN 1. RÉGIMEN JURÍDICO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA.



Fuente: Elaboración propia.

Las regulaciones de la Administración electrónica han supuesto una reformulación y modificación de las bases tanto en el plano interno como externo de la actividad administrativa. Estos cambios normativos se dirigen a la promoción de la utilización de las TIC en las actuaciones y relaciones jurídicas de la Administración, y a garantizar la legalidad y seguridad jurídica de las relaciones mediante el uso de las TIC.

Todos los planes mencionados, tienen como objetivos avanzar hacia una Administración más homogénea, sostenible, eficiente y centrada en los ciudadanos y empresas.

El siglo XXI ha supuesto una revolución de las comunicaciones electrónicas según se expone en la ley 11/2007. Las demandas ciudadanas de una administración más próxima y abierta, que ofrezca mejor servicio al ciudadano, ha sido la base para las reformas de una administración que cumpla los principios de eficacia y eficiencia.



Las administraciones, por su grado de interacción y proximidad con los ciudadanos, no pueden permanecer insensibles a las necesidades y demandas actuales de la ciudadanía. Las actuales realidades políticas, económicas, sociales y tecnológicas han fracturado fuertemente la burocracia existente hasta hace poco en muchas administraciones, rompiendo con su carácter de aislamiento social en el que estaban inmersas.

Los cambios producidos en el funcionamiento de todas las organizaciones públicas, ha logrado pasar de organizaciones burocráticas y complejas a organizaciones más abiertas y orientadas hacia el ciudadano, prestadoras de servicios e integradas en su entorno, sensibles a los cambios y necesidades de la sociedad.

Es muy importante, que las administraciones públicas realicen cambios organizativos, con el fin de mejorar la calidad y la accesibilidad de los ciudadanos a los servicios públicos, consiguiendo así reforzar las políticas públicas y los procesos democráticos. Así como la utilización de las TIC para mejorar la productividad y simplificación de los procesos diarios de las administraciones.

Desde el sector público se están implantando nuevas estrategias de gestión, que consigan una mejora en la provisión de información y la prestación de servicios públicos, en la actualidad las administraciones públicas están adecuando sus estructuras organizativas y mejorando sus herramientas de gestión, para estar cada vez más cerca de las demandas de los ciudadanos y a sus exigencias de mayor facilidad de prestación y mejor información pública.

Por tanto, para una mejor atención al ciudadano, las organizaciones trabajan en mejorar primero el acercamiento al ciudadano, y en el derecho de estos a comunicarse con las Administraciones por medios electrónicos, por lo que tienen la obligación de dotarse de medios electrónicos e informáticos para





que se pueda ejercer este derecho con total garantía, previsión ya recogida con anterioridad por la Ley 30/92, de 26 de noviembre (LRJAP-PAC).

Es esencial, que las administraciones públicas realicen cambios organizativos con el fin de mejorar la calidad y la accesibilidad de los ciudadanos a los servicios públicos, consiguiendo así reforzar las políticas públicas y los procesos democráticos. Así como la utilización de las TIC para mejorar la productividad y simplificación de los procesos diarios de las administraciones.

Es importante dar a conocer de manera clara y fácil los servicios prestados, con la finalidad del conocimiento de esto por parte de la ciudadanía. Deben actualizar su desarrollo organizativo y dar a conocer sus servicios, a fin de que sus usuarios pasivos conozcan con facilidad. Orientar al ciudadano, complementar la información de los servicios públicos mediante su publicidad y una buena gestión de los procesos de comunicación disponibles, a fin de crear un verdadero compromiso con los ciudadanos a través de ofrecer mayor y mejor información pública, con mayor transparencia, accesibilidad, claridad y mejora de los medios para acceder a está.



### ILUSTRACIÓN 2. OBJETIVOS DEL USO DE LAS TIC



Fuente: Elaboración propia.

A modo de resumen, exponemos algunos fines y objetivos, que con el uso de las TIC y los avances de la administración electrónica se pueden conseguir.

- ❖ Facilitar las gestiones del ciudadano.
- ❖ Mayor proximidad a los ciudadanos, ofreciendo una relación más rápida y clara, sin pérdidas de tiempo innecesarias.
- ❖ Mayor transparencia y participación.
- ❖ Simplificar la estructura organizativa de las Administraciones.
- ❖ Agilizar la tramitación de expedientes administrativos.
- ❖ Ahorrar coste a medio y largo plazo.
- ❖ Suprimir barreras territoriales y potenciar la igualdad.
- ❖ Alcanzar mayor crecimiento y desarrollo.

## 3. ANÁLISIS DEL MUNICIPIO Y AYUNTAMIENTO DE BUÑOL

### 3.1. DEMOGRAFÍA

Antes de realizar el estudio y propuesta de mejora de la página web del Ayuntamiento de Buñol queremos realizar un breve recorrido por las características, historia e idiosincrasia del pueblo con el fin de obtener una visión global de sus características y que nos permitiría realizar un examen más exhaustivo y eficaz.

Buñol, se encuentra situado al oeste de la provincia de Valencia. Forma parte de la Hoya de Buñol que está formada por los pueblos de Cheste, Chiva, Buñol, Siete Aguas, Alborache, Godelleta, Macastre, Dos Aguas y Yatova.

ILUSTRACIÓN 3. ESCUDO DE BUÑOL



Fuente: <http://www.bunol.es/html/main.php?pagina=tablon.php>

El término municipal de Buñol ocupa 112,4 km y su población es de 9.835 habitantes (Datos del Instituto Nacional de Estadística, 2014). La altura media del municipio es de 378 metros sobre el nivel del mar. Debido a la orografía del terreno donde se asienta podemos encontrar tres núcleos de



población diferenciados, Las Ventas, parte alta del municipio, cuya altitud es de 414 metros sobre el nivel del mar; El Castillo, parte intermedia del municipio donde se encuentra el casco histórico; y el Pueblo, parte baja del municipio, cuya altitud es de 352 metros sobre el nivel del mar, donde se concentran la mayor parte de servicios públicos de Buñol, así como el Ayuntamiento.

ILUSTRACIÓN 4. PADRÓN MUNICIPAL BUÑOL (INE 01/01/2014)

**IN e Instituto Nacional de Estadística**

01 EI INE 03 Métodos y proyectos 05 Prensa  
02 INEbase 04 Formación y empleo 06 Productos y servicios  
e Censo electoral  
:) Sede electrónica

Descargar como: PC-Axis Ir Volver

**Estadística del Padrón Continuo a 1 de enero de 2014. Datos por municipios**  
46.- ValenciaValència

**Población por sexo, municipios y edad (grupos quinquenales).**  
Unidades: personas

	Total
<b>Ambos sexos</b>	
46077-Buñol	9.835

Fuente: Instituto Nacional de Estadística

Fuente: <http://www.ine.es/jaxiT3/Datos.htm?t=2903>

Su forma irregular es debida a que su formación urbana fue construida alrededor de su antiguo Castillo, que ocupa una prominencia en la parte media de dicha colina (Tomas 1933).



Se encuentra atravesado por el Rio Buñol, que es afluente del Rio Magro. Entre las sierras que conforman el término de Buñol debemos destacar La Sierra de Malacara, cuyo pico culminante y máxima altura del término es el Pico De La Nevera, situado a 1118 metros sobre el nivel del mar y La Sierra de La Cabrera cuya altitud es de 798 metros sobre el nivel del mar (Laguna 1997).

Buñol se caracteriza por un clima mediterráneo continental. Los inviernos son relativamente fríos, la temperatura más baja registrada es de -12 °C en 1956, con precipitaciones normales que ocasionalmente son en forma de nieve. Los veranos son cálidos, la temperatura máxima registrada en de 45,7 °C en 1997, aunque lo normal es que se situé en torno a los 30 – 35 °C, siendo las precipitaciones escasas y en forma de tormenta. La mayor parte de las precipitaciones se concentran en los meses de primavera y otoño.

### 3.2. HISTORIA DEL MUNICIPIO

Los primeros vestigios que conocemos de vida humana en Buñol se remontan hasta unos 50.000 años antes de nuestra época, Buñol, sin lugar a dudas, es uno de los municipios de la provincia de Valencia que tienen un mayor número de yacimientos prehistóricos, de los que debemos señalar:

- Paleolítico Medio, en el barranco de Carcalín
- Paleolítico Superior (hace unos 20.000 años) en la Cueva de las Palomas y en la Cueva Turche
- Mesolítico (hace unos 10.000 años), en la Covalta de Ventamina
- Edad del Bronce (hace unos 3.000 años) en el cerro Mulet y Rotura



Los íberos llegaron después de la Edad del Bronce, encontrándose cerámica en el barranco de Monedi, así como restos de muros en el Collado Umán y en la partida de Turche.

Durante la época romana (desde el año 132 antes de Jesucristo al 711 de nuestra era) se produce el primer asentamiento estable, a partir del cual se formará el pueblo actual, al que llamaron Bullion (hervidero de aguas) o Balneolum (balneario).

Han aparecido restos en el Partior (tejas); en los ríos (muros y ladrillos); en las Cabrillas (monedas y estatuas) y en la Huerta Abajo (una lápida). También sobre la roca del castillo hubo inicialmente una fortificación romana.

En la época de dominación árabe tuvo cierta autonomía política y administrativa. La presencia musulmana se manifiesta en la toponimia; en los cementerios encontrados; en los restos del acueducto de Turche y sobre todo en el Castillo, construido a principios del siglo XIII. (Estelles 1996a)

Buñol se incorporó al Reino de Valencia a mediados del siglo XIII durante la conquista de Valencia por Jaime I.

Entre los que acompañaban al rey estaba don Rodrigo de Lizana que "mereció por razón de sus muchos servicios y gastos, recibir el día siguiente de manos del Rey, los Castillos y Villas de Buñol, Montroi y Amacasta" y también "los lugares de Atava y Alborraig, con los hombres y mujeres de cualquier ley y condición, con sus términos y pertenencias, cuya donación tuvo lugar a 27 de abril de 1238"; aunque la conquista de estos pueblos duró hasta mayo de 1245.

Desde junio de 1304 hasta 1415 pasaron de mano en mano entre la Corona de Aragón y la aristocracia, mediante sucesivas donaciones y compraventas, hasta llegar al rey Alfonso V de Valencia, quien los vendió más tarde a su camarero mayor Berenguer Mercader. De esta forma, la familia Mercader,



una de las más representativas de Valencia, se vinculó a La Hoya de Buñol desde 1245 hasta 1836, en que el señorío pasó definitivamente a la Corona.

Con Felipe III, Buñol y su comarca se convierte en Condado, siendo su primer conde Don Gaspar Mercader i Carroz, el 3 de mayo de 1604.

Tras la conquista de Jaime I, la comarca siguió estando habitada por vecinos de origen musulmán, hasta tal punto que los cristianos eran minoría (aproximadamente el 10%). Por ello la expulsión morisca (1609) creó una situación de verdadera catástrofe. Muchas aldeas quedaron desiertas desde entonces para no volver a poblarse nunca y Buñol quedó casi desierto. El condado de Buñol fue repoblado en 1611 con 81 nuevos pobladores procedentes de Mallorca. Las repoblaciones posteriores serían de aragoneses, por eso se habla castellano.

Con las Cartas Pueblas se regularían las relaciones entre los nuevos pobladores y sus señores, siendo la mayoría de ellas muy desfavorables a los primeros. Esto hizo que hubiese una continua resistencia de los vasallos para el pago de tributos, con pleitos y revueltas anti señoriales; sobre todo a partir del siglo XVIII.

La primera parte del siglo XIX se caracteriza por las guerras. Primero contra la invasión francesa y después con las guerras carlistas ya que en ambas estuvo Buñol directamente implicado por su importancia estratégica con el puerto de las Cabrillas, como acceso natural hacia Valencia y con el castillo, utilizado como fortaleza y cuartel, afectando de forma negativa a su conservación.

En el siglo XIX Buñol producía en la agricultura: trigo, cebada, avena, maíz, seda, uva, olivas, algarrobas, pasas, legumbres, frutas y hortalizas. Tenía ganado lanar y cabrío y abundante caza (lobos, zorros, libres, etc.). En



cuanto a la industria, tenía la agrícola (vino, aceite, seda...) siete fábricas de papel, seis molinos harineros y dos batanes.

Al final del siglo XIX se producirá una expansión económica derivada de una serie de hechos:

- El fin de las guerras carlistas (1833-1876)
- La emancipación del dominio señorial (1836)
- La mejora de las vías de comunicación tanto por el Camino Real de las Cabrillas (1847) como por la vía férrea (1887)
- Las innovaciones técnicas en la agricultura y desarrollo de la industria.

El definitivo desarrollo de la industria, tanto de la papelera (la más antigua data de 1700); como de la textil (hilados y sedas) hasta que aparecen las cementeras ya a principios del siglo XX (1917) (Estelles 1996b).

Buñol se convierte así en uno de los municipios pioneros en la revolución industrial en la provincia de Valencia, así como núcleo de movimientos obreros potentes y reivindicativos que aún se mantiene en la actualidad.

Buñol, en los últimos años se ha sumido en una profunda crisis, la extinción de la industria papelera de Buñol, así como la menor actividad de la Fábrica de Cementos que se encuentra en la localidad. Ha propiciado que multitud de talleres satélites que se dedicaban al mantenimiento y reparación de dichas fábricas hayan tenido que cerrar.

Actualmente con el desarrollo de un nuevo polígono donde se han establecido empresas relacionadas con el sector de la alimentación, la apertura de nuevos talleres y negocios está haciendo que la situación económica del municipio este mejorando sensiblemente.





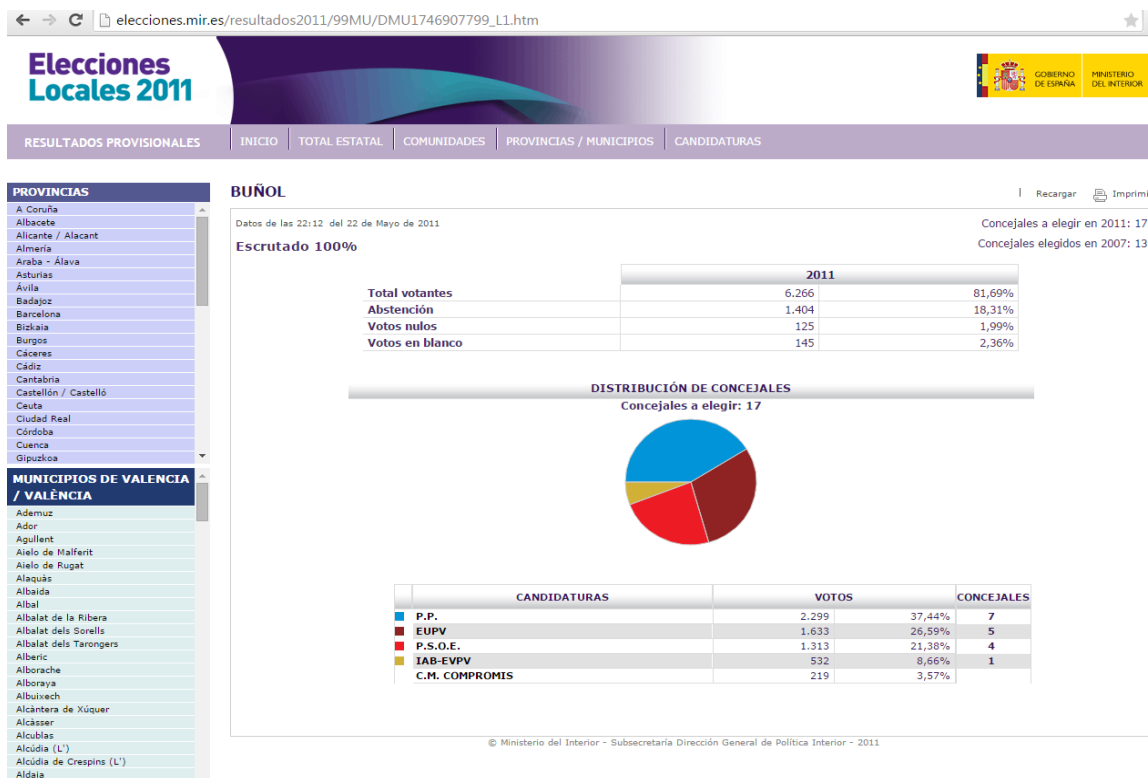
### 3.3. ORGANIZACIÓN POLÍTICA Y ADMINISTRATIVA.

La composición política del Ayuntamiento de Buñol está formado por 17 regidores, representando a los siguientes partidos políticos:

- ✓ 7 Regidores PP
- ✓ 5 Regidores IU
- ✓ 4 Regidores PSOE
- ✓ 1 Regidores IAB (Izquierda Alternativa Buñol).

Fuente: Ministerio del Interior

#### ILUSTRACIÓN 5.RESULTADO ELECCIONES MUNICIPALES BUÑOL (2011)



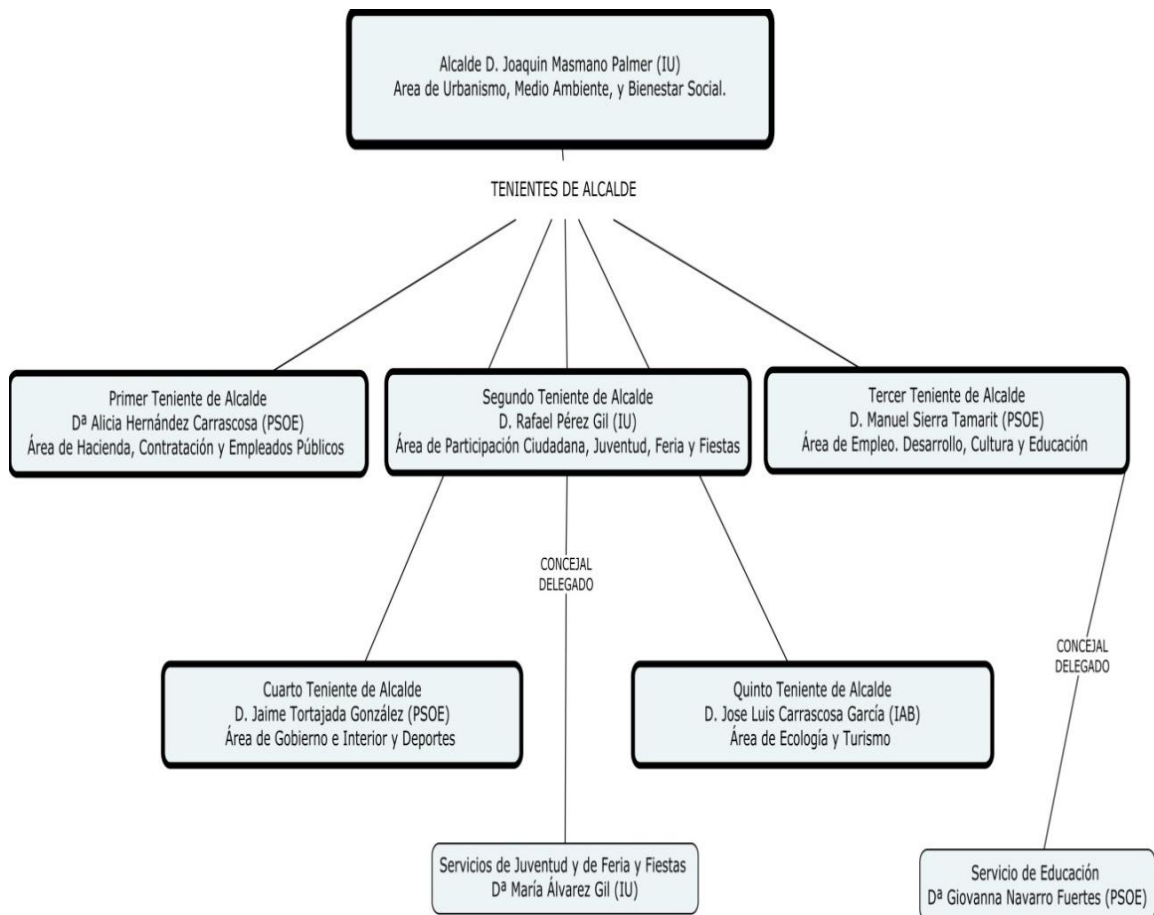
Fuente: [http://elecciones.mir.es/resultados2011/99MU/DMU1746907799\\_L1.htm](http://elecciones.mir.es/resultados2011/99MU/DMU1746907799_L1.htm)



El Alcalde D. Joaquín Masmano Palmer representa a Izquierda Unida, ya que tras los resultados de las elecciones municipales se formó un tripartito entre las diferentes fuerzas políticas de izquierdas para optar a la alcaldía.

En el año 2011 la población de Buñol, superaba por varias decenas los 10.000 habitantes por lo que correspondían 17 regidores, en las próximas elecciones municipales Buñol contara con 13 regidores ya que se ha producido una pérdida de población paulatina y sitúa el censo poblacional por debajo de los 10.000 habitantes.

#### ILUSTRACIÓN 6. ORGANIGRAMA POLÍTICO



Fuente: Elaboración propia.



En la organización administrativa del Buñol, podemos diferenciar dos núcleos donde se concentran toda la actividad burocrática del municipio.

En primer lugar tenemos el Ayuntamiento que es donde se encuentra situada la parte administrativa y económica de Buñol. Está compuesto por los habilitados nacionales que son, la Secretaria y El Interventor. El tesorero, el recaudador municipal, administrativos y bedeles. Dentro del edificio del Ayuntamiento podemos encontrar el despacho del Alcalde, el Salón de Plenos, despachos de los diferentes grupos políticos así como el Registro de Entrada.

En segundo lugar tenemos el llamado “Edificio El Portal”, donde se concentra toda la actividad técnica del municipio y donde se encuentra el Arquitecto Municipal, diferentes técnicos e ingenieros, así como los administrativos del área técnica del Ayuntamiento. En este edificio también se encuentra el reten de la policía local.

También debemos destacar dentro de los trabajadores del Ayuntamiento de Buñol, la Brigada Municipal, formado por personal fijo y eventual, que se encuentra formada por electricistas, obreros, fontaneros y cuya misión es el mantenimiento y reparación de las diferentes inmuebles y servicios (saneamiento, alumbrado, etc.) del municipio.



ILUSTRACIÓN 7. RELACIÓN DE PERSONAL AYUNTAMIENTO.

# trabajadores ayuntamiento

<b>SECRETARÍA</b> <b>ÁREA JURÍDICO-ADMINISTRATIVA</b> 1 Secretario 1 Técnico de Administración General 1 Técnico de Administración General -Urbanismo- 2 Arquitectos (uno de ellos a dedic. parcial) -Urb.- 1 Arquitecto Técnico -Urbanismo- 1 Ingeniero Técnico Industrial (dedic. parcial) -Urb.- 2 Administrativos 1 Administrativo -Urbanismo- 5 Auxiliares Administrativos 3 Ordenanzas conductores 1 Psicólogo (dedicación parcial) 1 Agente Cultural 1 Auxiliar Bibliotecario	<b>CONSERVATORIO SAN RAFAEL</b> 21 Profesores de música (dedicación parcial) 1 Administrativo
<b>INTERVENCIÓN-TESORERÍA</b> <b>ÁREA ECONÓMICO-FINANCIERA</b> 1 Interventor 1 Técnico de Administración General-Tesorero 1 Administrativo 2 Auxiliares Administrativos	<b>BRIGADA OBRAS Y SERVICIOS</b> 1 encargado 1 oficial 1º albañil 3 oficiales 2º albañiles 2 oficiales 2º electricistas 1 oficial 2º fontanero 1 oficial 2º jardinero 1 oficial 2º conductor servicios 1 conductor 1 operario controlador-cobrador 7 operarios servicios varios Limpieza edificios: 11 limpiad. de Edif. municipales Conserjes edificios: 5 conserjes mantenimiento edificios y anejos (2 de ellos cobrador) Autobús urbano: 4 conduct. cobradores de autobús Cementerio: 1 enterrador
<b>POLICÍA MUNICIPAL</b> 1 Oficial Jefe 14 Agentes	<b>BUINSA</b> 1 Gerente 2 Administrativos 5 Peones oficios varios 1 Técnico turismo 3 Técnicos de educación infantil 3 Auxiliares de educación infantil
<b>BIENESTAR SOCIAL</b> 1 Asistente Social (dedicación parcial) 3 Educadores (dos de ellos a dedicación parcial) 1 Educador Social Centro Ocupacional "Vía Libre": 1 Director (dedicación parcial) 3 Monitores (dedicación parcial)	

Fuente: (AYUNTAMIENTO DE BUÑOL, 2015)

A continuación detallamos el presupuesto aprobado para el año 2015 del Ayuntamiento de Buñol, según el artículo 112.1 de la Ley 7/1995, de 2 de abril, Ley reguladora de Bases del Régimen Local, así como en la Ley 8/2010, de 23 de junio, de régimen local de la Comunitat Valenciana.



Es importante conocer la situación económica del Ayuntamiento y realizar un presupuesto anual, con las previsiones de gastos e ingresos para el ejercicio, con el fin de saber los recursos económicos disponibles que se pueden destinar a la mejora propuesta en este proyecto.

Dentro del presupuesto aprobado, nos centraremos en el Capítulo 2. "Gastos Corrientes en Bienes y Servicios", que asciende a 2.699.562€, capítulo que destina una partida para la propuesta de mejora de la página Web municipal.

#### ILUSTRACIÓN 8. PRESUPUESTO AYUNTAMIENTO DE BUÑOL

##### PRESUPUESTO GENERAL REFUNDIDO POR CAPÍTULO EJERCICIO 2015

CONCEPTO DE GASTOS	AYUNTAMIENTO	BUINSA	TOTAL
1 GASTOS DE PERSONAL	3.999.360,00	326.732,92	4.326.092,92
2 G.BIENES COR. Y SERV.	2.699.562,00	59.835,00	2.759.397,00
3 GASTOS FINANCIEROS	110.000,00	9.200,00	119.120,00
4 TRANSFERENCIAS COR.	645.081,00		645.081,00
6 INVERSIONES REALES	303.886,00		303.886,00
8 ACTIVOS FINANCIEROS	30.000,00		30.000,00
9 PASIVOS FINANCIEROS	1.000.000,00		1.000.000,00
<b>TOTAL GASTOS</b>	<b>8.787.889,00</b>	<b>395.767,92</b>	<b>9.183.656,92</b>

CONCEPTO DE INGRESOS	AYUNTAMIENTO	BUINSA	TOTAL
1 IMPUESTOS DIRECTOS	3.774.667,00		3.774.667,00
2 IMPUESTOS INDIRECTOS	158.512,00		158.512,00
3 TASAS Y OTROS INGR.	2.006.725,00	91.200,00	2.097.925,00
4 TRANSFERENCIAS COR.	2.315.504,00	304.567,92	2.620.071,92
5 INGRESOS PATRIM.	382.595,00		382.595,00
6 ENAJENAC. INV. REALES	0,00		0,00
7 TRANSFERENC.CAPITAL	119.886,00		119.886,00
8 ACTIVOS FINANCIEROS	30.000,00		30.000,00
9 PASIVOS FINANCIEROS	0,00		0,00
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>8.787.889,00</b>	<b>395.767,92</b>	<b>9.183.656,92</b>

TRANSFERENCIAS INTERNAS AYUNTAMIENTO-BUINSA	230.000,00
---	------------

Fuente: (Boletín Oficial de la Provincia de Valencia, 14 de abril de 2015, pág. 119)



Tanto el Ayuntamiento como el Edificio del Portal se encuentran situados en la parte baja del municipio conocido como “El Pueblo”, y a escasos metros el uno del otro. Con lo se dificulta el acceso a ciertos servicios y tramites a ciudadanos de Buñol que residen en núcleos poblacionales más lejanos.

En el casco antiguo del municipio, “El Castillo”, se encuentra la Oficina de Información Turística y el museo Arqueológico. También se encuentra una sala polivalente dentro del propio castillo donde se realizan diversos actos políticos, empresariales, culturales y la plaza de armas donde se realizan conciertos al aire libre en la época estival.

#### ILUSTRACIÓN 9. CASTILLO DE BUÑOL.



Fuente: <http://www.descubrir mundo.com/Imagenes/Bunol%202.jpg>

En la parte alta del municipio llamada “Las ventas”, se encuentran las instalaciones del Antiguo instituto de Bachiller de Buñol donde actualmente se encuentran unos aularios donde se imparten clases de Inglés de la Escuela Oficial de Idiomas, así como clases de pintura, yoga, etc. También encontramos en esta parte del municipio La Escuela Infantil de 0-3 años gestionada por el Ayuntamiento; y BUINSA (Buñol Industrial S.A.) se fundó en 1990 como Sociedad Anónima Municipal (Agencia de Desarrollo Local)





del Ayuntamiento de Buñol. Es una empresa que se dedica la promoción económica y al desarrollo local. Ofrece diferentes servicios: la promoción, apoyo de actividades económicas que contribuyan al desarrollo del municipio; iniciativas generadoras de riqueza y empleo local; participación en actividades sociales, culturales y recreativas.

Debemos de destacar entre los edificios públicos de la localidad El Molino de Galán, un ejemplo de patrimonio preindustrial y símbolo de la importancia que tuvo la industria papelera en el municipio. En el edificio del S. XVIII, se instaló en 1877 la primera máquina de fabricación de papel en España. (Verdet 2002)

En la actualidad ha sido rehabilitado, destinando sus plantas para diferentes usos: biblioteca, sala de conferencias, salas de exposiciones, instalaciones deportivas, etc. Por su ubicación próxima al Río Buñol conecta con El Parque Fluvial que sirve como zona de recreo y conexión de entornos naturales con zonas culturales.

### 3.4. CULTURA Y FIESTAS EN BUÑOL

El activo cultural más importante del municipio, son sus dos bandas de música, La Artística y La Armónica, conocidos coloquialmente como los Feos y los Litros. La cultura en Buñol tiene su punto álgido en el mes de Agosto, donde ambas bandas miden sus fuerzas en un concierto, denominado “Mano a Mano”.

La música de Bandas en lugar tiene lugar aproximadamente en el año 1883, la llegada del ferrocarril motiva a los ciudadanos a crear una banda de música que otorgue solemnidad a tan importante acto. Se llamó “Música de Buñol” y su actividad se prolongó hasta 1888, año en que fue disuelta, lo que propicio la creación de las dos bandas de música que existen en la actualidad. (Estelles 1996c)



ILUSTRACIÓN 10. ESCUDO BANDA LA ARMÓNICA



Fuente: [http://cimlaarmonica.es/images/escudo3d\\_transparente.png](http://cimlaarmonica.es/images/escudo3d_transparente.png)

ILUSTRACIÓN 11. ESCUDO BANDA LA ARTÍSTICA.



Fuente: [https://pbs.twimg.com/profile\\_images/500274117858164737/78jGaePh.jpeg](https://pbs.twimg.com/profile_images/500274117858164737/78jGaePh.jpeg)

También se celebra en el municipio una Bienal de Música, así como diversos conciertos de sus Bandas durante todo el año.

Lo que realmente ha dado visibilidad internacional al municipio es la Tomatina, gran parte gracias al reportaje de Javier Basilio, en Informe Semanal (Televisión Española 1983), así como la declaración en 2002 de Fiesta de Interés Turístico Internacional, por la Secretaria General de Turismo.





Lo pintoresco de esta fiesta, ha hecho que año tras año el número de participantes aumente, lo que ha motivado que en los últimos años se haya limitado el aforo con el fin de garantizar la seguridad de los asistentes.

Los comienzos de la Tomatina se remontan al último miércoles de Agosto de 1945, cuando un grupo de jóvenes en su intento para hacerse un hueco para poder ver un desfile de músicos, gigantes y cabezudos, motivan una batalla que propició que algunos participantes del desfile cayeran al suelo, provocando así una trifulca entre los asistentes que se enzarzaron en una batalla de tomates, los cuales son cogidos de un puesto de verduras en la Plaza del Pueblo, hasta que fueron dispersados por las fuerzas del orden público.

Al año siguiente, los jóvenes repitieron el altercado de forma voluntaria y llevando los tomates de su casa. Iniciando así la fiesta que se conoce hoy en día como "La tomatina". Donde las calles de Buñol se tiñen de rojo .(Masmano y Corachan 2010)

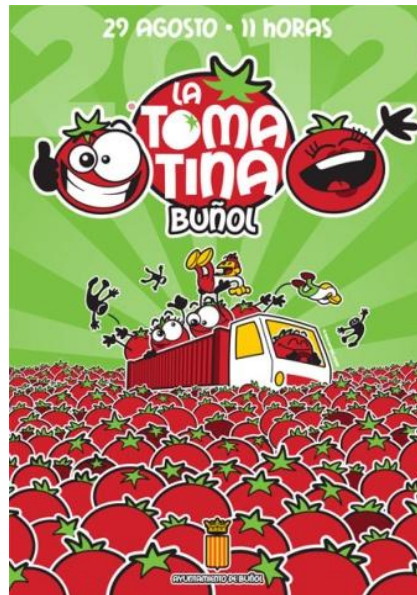
#### ILUSTRACIÓN 12. IMAGEN DE LA TOMATINA



Fuente: <http://latomatina.info/wp-content/uploads/2014/08/2010-05-24-22.16.48-150x150.jpg>



ILUSTRACIÓN 13. CARTEL DE LA TOMATINA.



Fuente: <http://latomatina.info/wp-content/uploads/2013/03/Cartel-Tomatina-2012.jpg>

### 3.5. SERVICIOS DE INFORMACIÓN DEL AYUNTAMIENTO DE BUÑOL.

Actualmente el Ayuntamiento de Buñol ofrece y presta los servicios de información y atención al ciudadano la mayor parte de estos de forma presencial en las dependencias del Ayuntamiento, y por su orografía debería ampliar dichos servicios a fin de facilitar el acceso a todos los ciudadanos.

Los recursos y medios de difusión de la información actuales que dependen del Ayuntamiento son:

- ✓ CANAL PRESENCIAL, OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA: Desde las dependencias municipales los ciudadanos y empresas en horario de 09:00 a 14:00 pueden realizar los trámites o solicitudes ç.
- ✓ TABLÓN DE ANUNCIOS: Se encuentra instalada en la fachada y en el interior del Ayuntamiento.

- ✓ BOLETÍN DE INFORMACIÓN MUNICIPAL: publicación escrita que permite a los ciudadanos estar informados de todos los asuntos de su municipio.
- ✓ TELEFÓNICO: servicio de información telefónica permite a los ciudadanos solicitar información en horario de 08:00 a 15:00 sin necesidad de desplazamientos.
- ✓ BANDO ORAL: Actualmente el Ayuntamiento de Buñol cuenta con este servicio, aunque cabe destacar la precariedad de las instalaciones, ya que sólo pueden disfrutar de este servicio una parte muy reducida de la población, debido a que sólo se encuentra instalado en la Calle principal de la población, hecho que priva a muchos ciudadanos de dicho servicio.
- ✓ RADIO BUÑOL: Servicio de información municipal que emite a través de la frecuencia 107.9 de la FM, y desde el año 2001, a través de [.http://www.radiobunyal.es/](http://www.radiobunyal.es/) .
- ✓ WEB/INTERNET: El ayuntamiento de Buñol desde el año 2004 ofrece la posibilidad a los ciudadanos de relacionarse con la Administración local mediante medios electrónicos. Facilitando el acceso a la información municipal de todos los ciudadanos en general las 24 horas al día.



## 4. ANÁLISIS DE LA WEB DEL AYUNTAMIENTO DE BUÑOL.

### 4.1. ESTRUCTURA WEB

La web municipal del Ayuntamiento de Buñol, fue creada en octubre de 2004. El código fuente utilizado en la Web es HTML, como comprobamos en la siguiente imagen.

ILUSTRACIÓN 14. CÓDIGO FUENTE

```
1
2
3 <!DOCTYPE HTML PUBLIC "-//W3C//DTD HTML 4.01 Transitional//EN">
4 <html>
5 <head>
6 <title>Ayuntamiento de Buñol</title>
7 <link rel="SHORTCUT ICON" href="favicon.ico" />
8 <meta http-equiv="Content-Type" content="text/html; charset=iso-8859-1" />
9 <!--
10 A:link {text-decoration: none}
11 A:visited {text-decoration: none}
12 A:hover {text-decoration:none; color:#990000}
13 #artvisual{
14     text-align:right;
15     padding-right:20%;
16     font-size:10px;
17     font-family:Arial, Helvetica, sans-serif;
18     color:#333333;
19 }
20
21 #artvisual a:link, #artvisual a:visited{
22     color:#333333;
23     text-decoration:none;
24 }
25
26 #artvisual a:hover, #artvisual a:active{
27     color:#666666;
28     text-decoration:none;
29 }
30 -->
31 </style>
32 <link href="estilobunol2.css" rel="stylesheet" type="text/css" />
33 <link rel="STYLESHEET" type="text/css" href="/html/estilo.css" />
34 <script language="JavaScript">
35 function Abrir_ventana2 (pagina) {
36 var opciones="toolbar=no,location=no,directories=no,status=no,menubar=no,scrollbars=yes,resizable=no,width=1200,height=
600,top=85,left=140";
37 window.open(pagina,"",opciones);
38 }
39 </script>
40
```

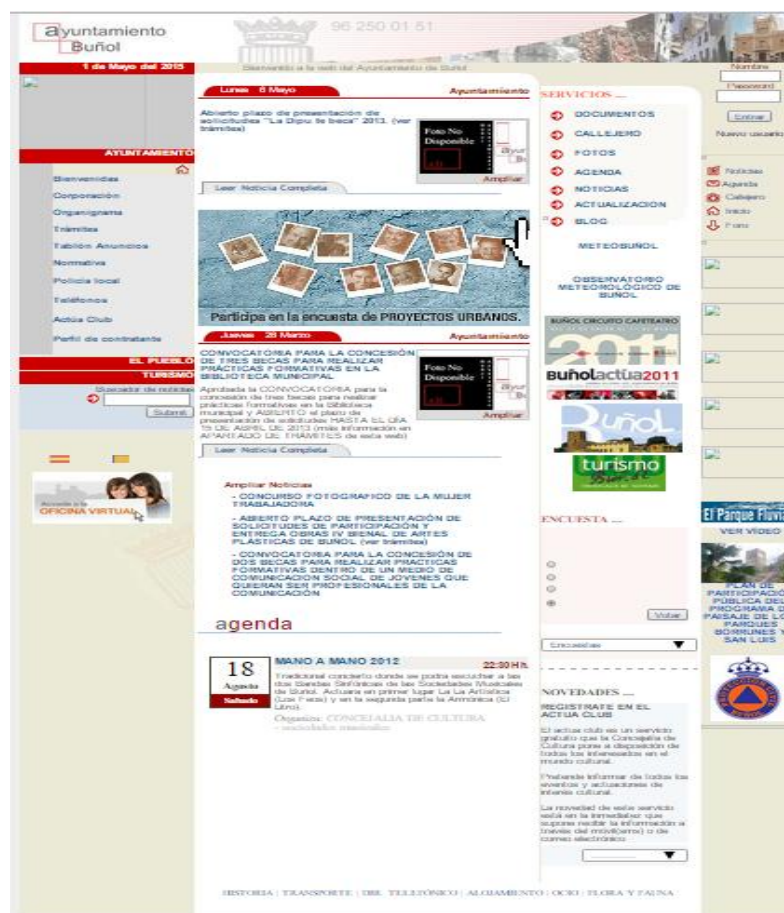
Fuente: <http://www.bunol.es/html/main.php?pagina=central.php>

Si accedemos a la página web del Ayuntamiento de Buñol; observamos la estructura, organización y diseño de la web municipal, y los elementos que componen la interfaz y que permiten recorrer las secciones y páginas que la integran, la forma de encadenar unas con otras, a través de las herramientas utilizadas como son las barras de navegación o menús contextuales y accesos directos.



La página de inicio es la que corresponde al dominio principal del portal: <http://www.bunol.es>, está diseñada como el punto de entrada principal del usuario, por lo que siendo el primer punto de contacto con estos, contiene las informaciones noticias y novedades que la organización quiere trasladar y hacer llegar a sus usuarios. Mostrando también los servicios y contenidos del portal, así como una lista con las opciones de navegación de primer nivel.

ILUSTRACIÓN 15. PAGINA DE INICIO WEB



Fuente: <http://www.bunol.es/html/main.php?pagina=central.php>

La elección del sistema de navegación elegido está condicionada al sistema de clasificación de la información utilizado, la web presenta un sistema de clasificación por categorías de información, mediante una ordenación



jerárquica, por tanto, la web tiene un sistema de navegación jerárquico. Aunque cabe resaltar, la capacidad que tiene la web para realizar búsquedas de contenido, ya que se ha aplicado metadatos de unidad de contenido, que facilitan la búsqueda transversal o relacional de la información, relacionando la palabra clave asignada a los contenido.

Distinguimos también dos sistemas de navegación distintos, categorizados de la siguiente manera:

- Menús: agrupados en una barra de navegación, el cual constituye el sistema principal de navegación.
- Enlaces, banners o iconos que son un sistema complementario o secundario que permiten orientar la navegación y el acceso a diversos contenidos y funcionalidad del sitio web.

#### ILUSTRACIÓN 16. BANNER WEB



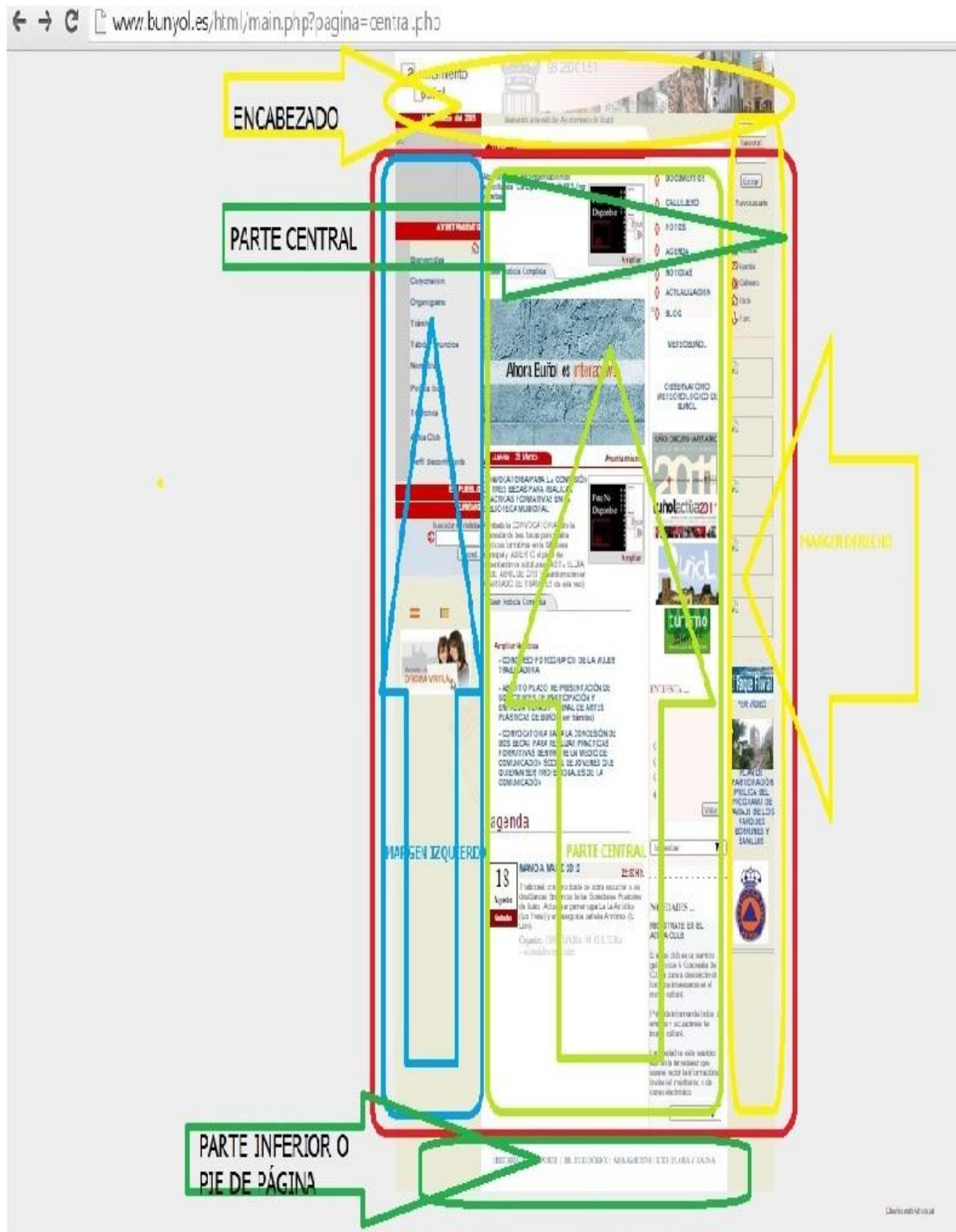
Fuente: <http://www.bunol.es/html/main.php?pagina=central.php>

A continuación mostramos mediante una imagen del diseño y estructura de la web, que posteriormente explicaremos con detalle.





ILUSTRACIÓN 17. ARQUITECTURA WEB



(Fuente: Elaboración propia)



## DISTRIBUCIÓN POR ZONAS DE LA WEB

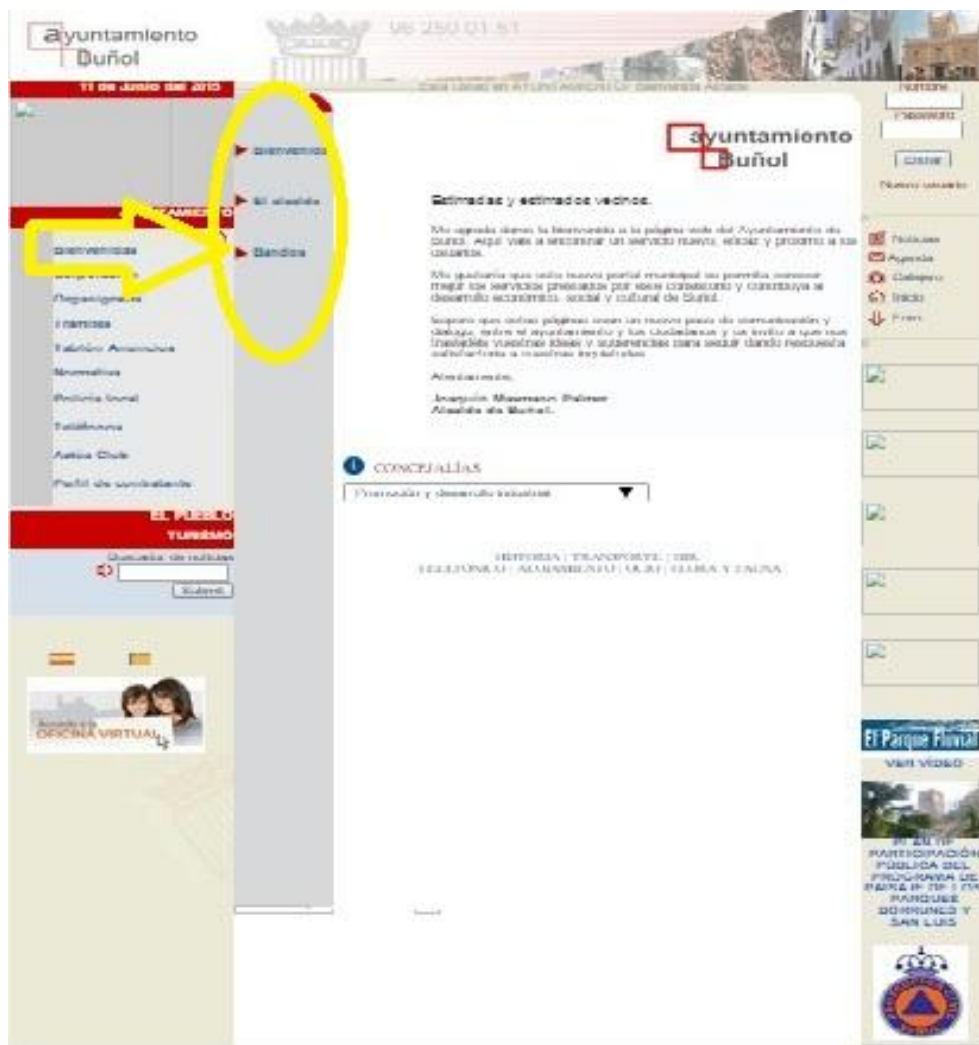
- Zona Superior o encabezado, donde aparece la información identificativa de la organización, este apartado contiene datos esenciales como: nombre, escudo del municipio y teléfono de contacto del Ayuntamiento.
- Zona central de la Web; se pueden distinguir dentro de ésta tres áreas distintas; la parte central, el margen derecho y el margen izquierdo.
  - Margen izquierdo: ofrece al ciudadano un menú principal, con los principales contenidos informativos o servicios web que ofrece el Ayuntamiento. También se encuentran en este apartado utilidades o enlaces de selección de idioma oficial y un buscador, facilitando así al usuario las búsquedas de información en la web y el idioma con el que el usuario prefiera recibir la información municipal. Asimismo en la parte inferior de este margen también podemos acceder a la oficina virtual, que nos redirige al siguiente enlace: <https://bunyor.sede.dival.es/opencms/opencms/portal/index.html>.
  - Parte central: subdividida en dos partes, en una se ofrece información actual del municipio, novedades en agenda municipal o últimas informaciones y noticias, y en la otra parte aparece un apartado de servicios, en el cual se exponen los servicios prestados por el ayuntamiento a través de la web.
  - Margen derecho, consta de enlaces y utilidades que pueden ser de interés para los ciudadanos y usuarios, en el que podemos encontrar enlaces a otras páginas webs, guías informativas, planes y proyectos.
- Por último, tenemos la parte inferior o pie de página, donde aparecen enlaces que redirigen la página a algunos de los contenidos del menú o entradas más recientes y más utilizadas de la web. En este apartado también aparece la información relativa al diseño de la web.





- Las páginas de navegación o sección tienen una estructura idéntica a la de inicio, pero simplemente varían en la parte central donde muestran la información y opciones de la sección indicada, en forma de árbol, mostrando las opciones del nivel siguiente y así sucesivamente aparecen los distintos subniveles de la sección seleccionada.

ILUSTRACIÓN 18. SECCIÓN BIENVENIDAS DE LA WEB



Fuente: <http://www.bunol.es/html/main.php?pagina=bienvenida.php>

Analizada la estructura y características principales de la web, en el siguiente punto realizaremos una descripción más detallada de los apartados que la integran y su estado actual.



## 4.2. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA ESTRUCTURA DE LA WEB DEL AYUNTAMIENTO DE BUÑOL.

La web ofrece la descripción general sobre la estructura, servicios y actividades del Ayuntamiento, facilitando al público una información institucional y general sobre el ayuntamiento y el municipio.

Para la descripción de la estructura del sitio web hemos tenido en consideración los criterios de accesibilidad y coherencia de la navegación, así como la claridad del lenguaje y las tecnologías empleadas.

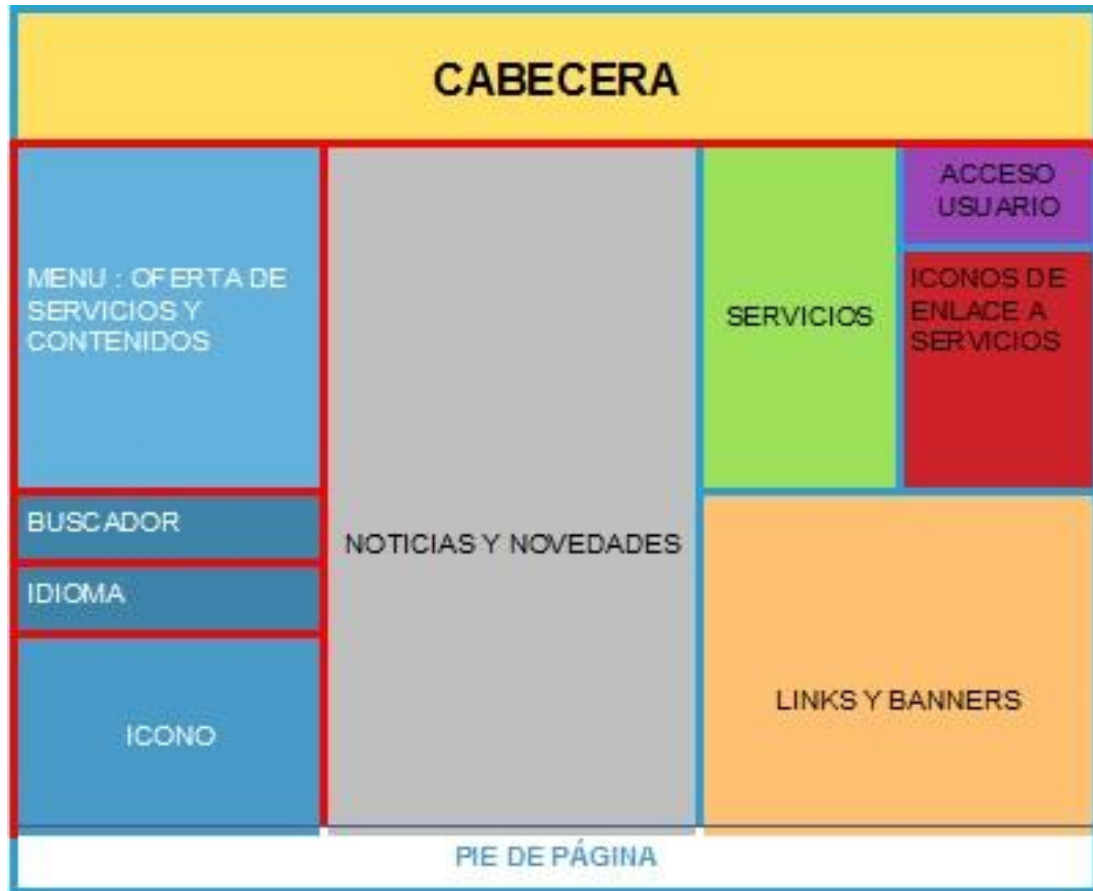
A continuación describimos la estructura de la web minuciosamente, y para ello se ha realizado un tabla enumerando los apartados y servicios de información de la web, con una explicación de los contenidos de cada uno y los fallos o errores que presentan de navegación, en cada uno de los apartados de la web, tanto en estructura como en contenidos (Ver anexo. Tabla 6. ESTRUCTURA Y CONTENIDO WEB ).

La organización de la información y la jerarquización de los contenidos se han estructurado mediante una clasificación clásica, agrupando las informaciones según su naturaleza.

La página de inicio tiene la siguiente estructura y contenidos que se muestran a continuación:



ILUSTRACIÓN 19. DIAGRAMA PÁGINA DE INICIO

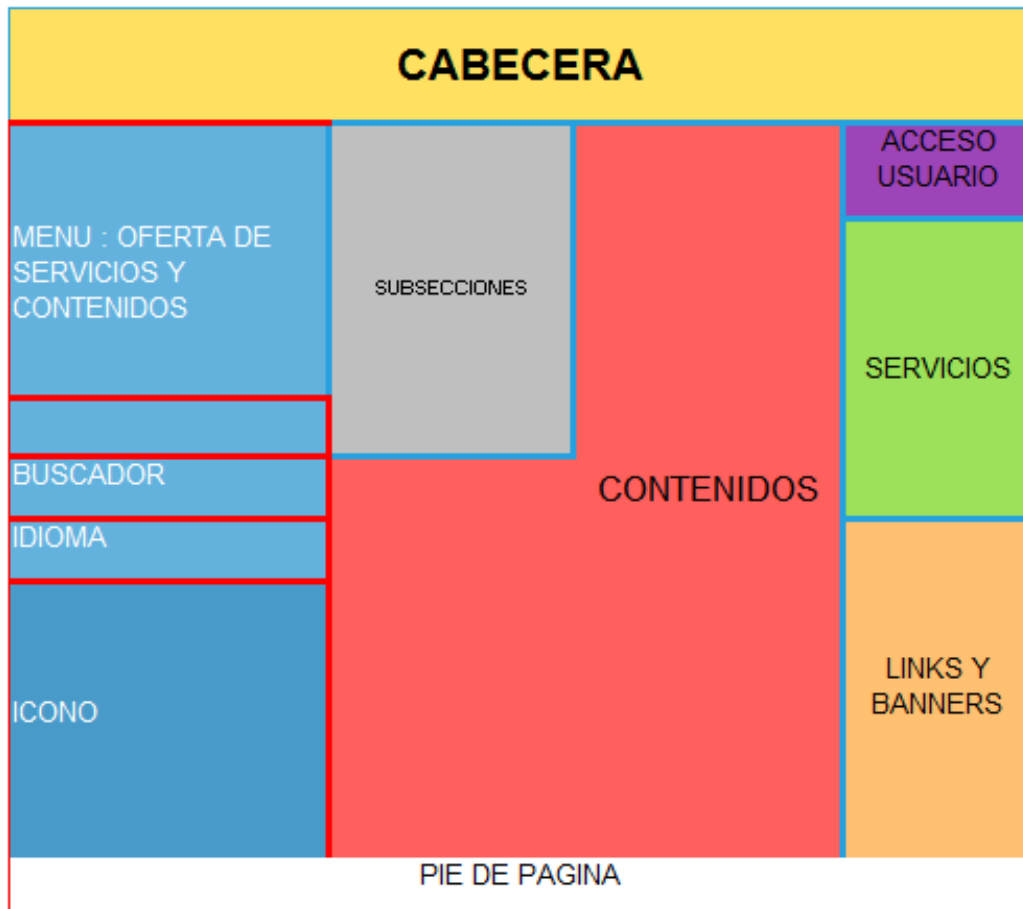


Fuente: Elaboración propia.

La página de inicio de la web, como observamos en el diagrama de estructura, está compuesta por un menú principal, el cual está subdividido en tres grandes áreas o secciones tituladas: Ayuntamiento, El Pueblo y Turismo, que al seleccionar una de estas la estructura de la página de sección es como se indica en el siguiente diagrama.



ILUSTRACIÓN 20. DIAGRAMA PAGINA SECCIÓN



Fuente: Elaboración propia.

La información contenida del menú esta estructura mediante una lista de opciones de toda la información que ofrece la web, dotada de menús desplegables fijos, que permiten visualizar los submenús contenidos en cada opción.

La primera sección engloba toda la información institucional, política y administrativa de la propia corporación, esta sección esta subdividida en varios submenús. Es aquí donde el ciudadano puede acceder a las diferentes informaciones y servicios que presta el ayuntamiento.



La importancia de esta sección “Ayuntamiento”, se debe a la interacción con los ciudadanos, ya que los contenidos de esta, son todo de información municipal, contactos, normativas, tablón de anuncios o bandos, así como los servicios o tramites que puede realizar el ciudadano y empresas de forma telemática.

Señalar que la estructura de dicha sección está llena de errores, ya que se ha detectado incoherencias de navegación, repeticiones de contenido y vacíos de contenido (Ver anexo Tabla 6. ESTRUCTURA Y CONTENIDO WEB). Dicha sección será analizada de manera más detallada en el siguiente punto del trabajo.

La segunda sección del menú corresponde al apartado “el Pueblo”, una sección con un amplio submenú, (Ver Anexo Tabla 6. ESTRUCTURA Y CONTENIDO WEB) que ofrece la información general del municipio y los servicios de este. Esta sección, por una parte, ofrece una información sobre la historia y cultura del municipio, por lo que la información ofrecida es estática y no precisa de tantas actualizaciones.

Resaltar la repetición de algunos ítems de la sección anterior, cayendo así en el error de la redundancia de contenidos, que producen un efecto negativo en la percepción de los ciudadanos sobre la gestión y estructura de la página web.

El apartado Turismo, engloba diferentes ítems que muestran toda la información turística, histórica, cultural y festiva del municipio.

Analizada la información ofrecida y estructura, cabe destacar la constante repetición de ítems incluidas en la sección anterior, volviendo a caer en el error de la redundancia (Ver anexo Tabla 6. ESTRUCTURA Y CONTENIDO WEB).



También destacar la falta de información y actualización en general, sobre todo en la información sobre la fiesta de la “Tomatina”, ya que está es un activo de gran importancia para el municipio, por la popularidad y repercusión a nivel mundial que tiene evento.

Los siguientes apartados que aparecen son el buscador y la selección de idioma, su ubicación no es la más adecuada, ya que estos podrían situarse en una parte más visible, facilitando a los usuarios su localización en todo momento.

La web cuenta con la opción de selección de lengua cooficiales, con la intención de ofrecer los servicios en las dos lenguas oficiales según el estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana y la ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y el Procedimiento Administrativo Común. Así como en la Disposición adicional sexta de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, donde se indica que se posibilitará el acceso a contenidos y servicios en las lenguas cooficiales.

Se observan que no todos los menús de navegación están versionados en ambas lenguas, y entre ambas versiones se detectan diferencias importantes en la información ofrecida, debido a la falta de actualización de la versión en lengua valenciana.

Al seleccionar el idioma valenciano, observamos que la información de algunas secciones no es la misma, diferencias que constituyen una barrera de acceso a la información y la comprensión de esta. Algunos de estos errores son:

Aparecen contenidos diferentes, correspondientes a legislaturas anteriores, como es el caso del apartado Alcalde, no contiene la información actualizada en la versión en valenciano.



Algunos contenidos no están en idioma valenciano.

Se detectan traducciones parciales, que generan falta de comprensión y legibilidad para el usuario

El siguiente recurso a analizar es el enlace link de la oficina virtual, consideramos que al incorporar este enlace se podrían haber suprimido las secciones siguientes: trámites, normativa y perfil del contratante del apartado Ayuntamiento. Dado que se está creando dos vías de accesibilidad diferentes a los mismos contenidos y servicios, aunque la gestión de estos es diferente, por lo que la duplicidad de estos solo puede llevar a confusiones y errores en la prestación del servicio.

En la zona de contenidos de la página de inicio, aparece en primer momento las noticias y novedades, cuya función es mantener informada a la ciudadanía en general de todas las noticias y novedades referentes al municipio, tanto a nivel institucional como local. Observamos la falta de usabilidad, actualización y publicaciones, por tanto la herramienta no está siendo utilizada de manera eficiente.

La zona destinada a Servicios de la web: área con la función de facilitar un camino distinto o alternativo de acceso a algunos de los servicios integrados en el menú principal, trata de simplificar y guiar a servicios de gran importancia, teniendo en cuenta la usabilidad de los mismos por parte de los usuarios.

Banners o iconos de informaciones o campañas institucionales: son un sistema complementario de información, cuya función es de acceso a documentación y contenidos complementarios a la información de la web, así como acceso a otras webs que se consideran que podrían ser interesantes para estos. Se detecta la ausencia de enlaces a webs de otras



administraciones o instituciones de mayor importancia, y muchos de los actuales presentan errores de navegación.

Herramienta de la Encuesta: herramienta utilizada para conocer las opiniones de los usuarios sobre la calidad del servicio. De este elemento señalar que no cumple su función, ya que no funciona, no siendo posible realizar dicha encuesta.

Herramienta de acceso usuario: actualmente no funciona, por lo que no permite a los usuarios identificarse y poder entrar a la web con identificación, lo que provoca una restricción de accesos que solo se podrían realizar con identificación, aunque es sabido que dicho acceso siempre ha producido errores de conexión.

Foro: la web dispone de un apartado foro, donde los usuarios de la web pueden iniciar o preguntar consultas, vistas las participaciones del foro cabe resaltar la falta de interoperabilidad en este, ya que la mayoría de intervenciones en el foro es de quejas sobre el uso y gestión de la presente web, al no ser atendidas por el personal responsable de la web.





### 4.3. ANÁLISIS DE CONTENIDOS

Analizando el contenido de la web del Ayuntamiento de Buñol y los servicios información que ofrece a los ciudadanos y usuarios en general, podemos comprobar la situación real en la que se encuentra actualmente, percibimos la falta de actualizaciones de información y la necesaria mejora de la calidad de los servicios y contenidos web. Obstáculos que crean una barrera comunicativa entre el ciudadano y el Ayuntamiento, debido al mal uso de las nuevas tecnología de la información.

La actual página web de servicios e información municipal de Buñol presenta un aspecto descuidado y de total abandono, al no estar actualizada y presentar multitud de enlaces rotos, como podemos comprobar en casi todos los apartados que la componen.

En el presente apartado vamos analizar las secciones relacionadas con los servicios de información al ciudadano y de trámites, que se ofrecen. Concretamente se analizara más exhaustivamente las Secciones del apartado Ayuntamiento y el enlace a la Oficina virtual.

#### ➤ **SECCIÓN AYUNTAMIENTO**

1. **BIENVENIDAS:** Al seleccionar este submenú aparece una lista de opciones desplegable con las siguientes opciones:

- Bienvenida
- El Alcalde
- Bandos

Si seleccionamos la opción Bienvenida, automáticamente en la zona o área de contenidos aparece un saluda del Alcalde en la parte superior, y a continuación aparece bajo el título de Concejalías un desplegable donde se



pueden consultar la distribución por áreas de la concejalías, información que no corresponde al título seleccionado.

En referencia al saluda del Alcalde, es importante mencionar las discrepancias entre las diferentes versiones de idioma, en la versión valenciano no se actualizado el nombre del alcalde, figurando aún el nombre del Alcalde anterior. Señalar que el contenido del saluda es en ambas versiones el mismo, por lo que se deduce que a pesar de los cambios de Alcaldía desde la creación de la Web, el contenido del saluda ha permanecido sin actualizar, siendo este el mismo siempre, cuando creemos que un saluda debería ser un escrito unipersonal, y una herramienta de acercamiento y proximidad hacía los ciudadanos, donde se especifiquen los objetivos políticos de cada gobierno.

“El alcalde”, resaltar la ausencia de contenido en el presente ítem, ya que debería aparecer biografía del alcalde y notas personales, según los enunciados de los títulos y estos se presentan vacíos de contenidos, en la versión en español. En cambio en la versión en valenciano sí que aparecen contenidos pero totalmente desactualizados, lo que muestra una vez más la falta de actualización e incumplimiento de las normas.

#### ILUSTRACIÓN 21. COMPARACIÓN INFORMACIÓN.



Fuente: Elaboración propia.

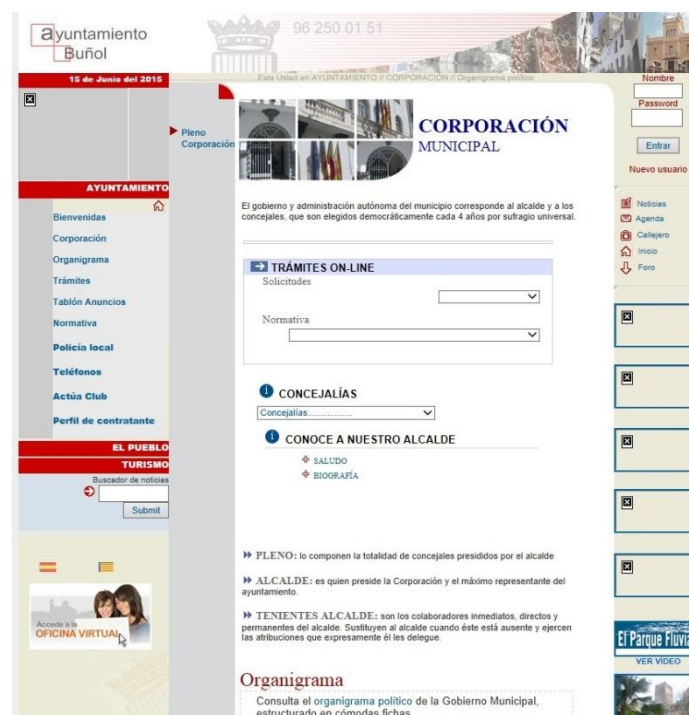


En el apartado de Bandos, es patente la falta de usabilidad de dicho recurso, ya que sólo aparecen dos bandos publicados del año 2005 y 2008, desde el nacimiento de la web...

Por lo que no se está haciendo un buen uso de las herramientas tecnológicas, ni se está prestando el servicio a los ciudadanos.

**2. CORPORACIÓN:** Al seleccionar dicha opción, se abre un desplegable con el título de “Pleno Corporación”, indicar que en la zona de contenidos no aparece la información correspondiente a dicho apartado, sino que aparece la información o apartado de trámites, según se muestra en la siguiente imagen:

ILUSTRACIÓN 22. CORPORACIÓN



Fuente: <http://www.bunyel.es/html/main.php?pagina=corporacion.php>



Para acceder a la información del título de “Pleno corporación”, debemos hacer clic en dicho título, y es entonces aparece la información relativa a dicho apartado, pero se detecta un cambio en el desplegable, apareciendo dos opciones en el desplegable: pleno corporación y organigrama político, siendo este último la opción siguiente del submenú, por lo que no correspondería aparecer en el desplegable aquí. Por tanto, se detectan errores de navegación.

Se detectan errores de estructura y contenidos, en el apartado contenidos de dicho ítem, ya que aparece el contenido de trámites on-line y un enlace al apartado anterior y el organigrama

En la versión en Valenciano no presenta dicho problemas de estructura como en la versión en español, pero si la falta de actualización de la información.

De las diferencias entre las versiones de lengua, deducimos que las revisiones o actualizaciones realizadas en la versión en español, no se han realizado de forma adecuada, ya que presentan todos estos errores de estructura y contenidos. Por lo que, se podría afirmar que no se han realizado correctamente la revisiones periódicas.

**3. ORGANIGRAMA:** según el título debería aparecer un organigrama, es decir una representación gráfica de la estructura política de la corporación, y lo que aparece es un listado con la composición y distribución por áreas de la organización política.

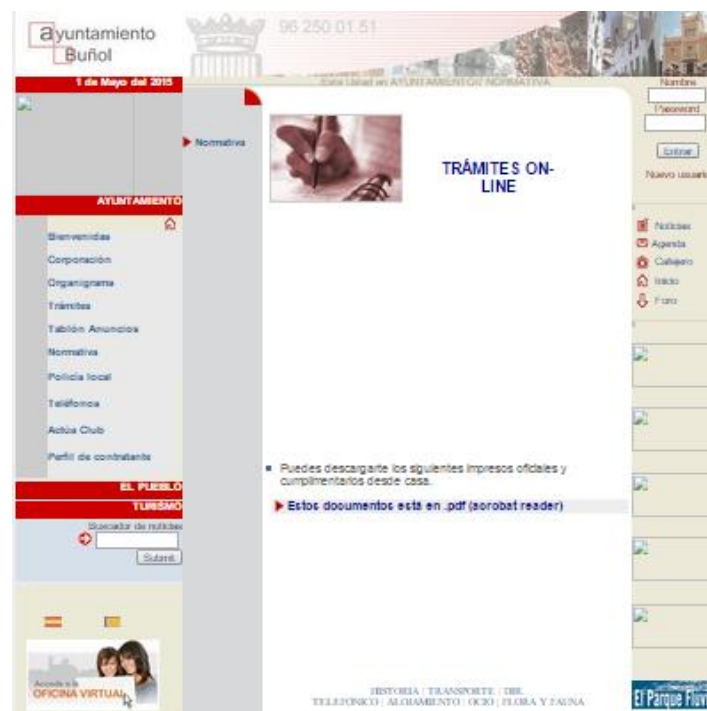
**4. TRÁMITES:** Si accedemos a este apartado del submenú, aparece un desplegable con una sola opción enunciado como “normativa”. Pero en la zona de contenidos aparece la información correspondiente a “Tramites on-line”, una sección que permite a los ciudadanos poder descargarse los impresos oficiales. (Ver anexo: Ilustración 28. Instancia General)



Los contenidos presentan errores, ya que desde aquí, el ciudadano no puede acceder a los documentos mencionados en pdf que se indican, por tanto, el título como su contenido necesitan de nuevas y correctas revisiones, ya que encontramos fallos en el sistema que producen error, no estando disponibles los documentos mencionados. Por otro lado, por trámites on-line, según su enunciado se debería poder realizar vía telemática o on-line los trámites, sin necesidad de desplazarse al Ayuntamiento.

De igual forma ocurre en la opción normativa, donde tampoco se puede acceder a la normativa según indican los títulos de dicho apartado.

### ILUSTRACIÓN 23. TRÁMITES ON-LINE



Fuente: <http://www.bunyel.es/html/main.php?pagina=tramites.php>

En el apartado Corporación también se repite el problema de desestructuración de los contenidos, ya que esta nos redirige directamente al contenido que deberíamos encontrar al pulsar el apartado de Trámites, donde aparecen el desplegable de solicitudes y normativa, mediante el cual el ciudadano puede acceder a la descarga de ambos.



#### ILUSTRACIÓN 24. APARTADO CORPORACIÓN



Fuente: <http://www.bunyel.es/html/main.php?pagina=corporacion.php>

Respecto a las solicitudes y normativas, indicar que se encuentran totalmente desactualizadas ya que la gran mayoría se observa que son del año 2004/2005.

#### 5. TABLÓN DE ANUNCIOS:

Al acceder a este se abre un desplegable con los siguientes títulos: Tablón, Bandos, Foro y Novedades.

- De estos servicios destacar la repetición del título bandos
- La escasez o ausencia de anuncios y bandos en estos apartados, ya que desde la puesta en funcionamiento de la Web no se han publicado apenas anuncios municipales y bandos, por lo que no se está utilizando dichos recursos.



- La sección Agenda tampoco es utilizada, quedando obsoleta la información y no ofreciendo el servicio de información, privando así a los ciudadanos a obtener información sobre actos, fiestas, conferencias, etc. que se realizan en el municipio.

**6. NORMATIVA:** este título anteriormente ya ha sido incluido en el apartado Trámites, y una vez más no se ofrece el acceso a la información enunciada.

**7. POLICÍA LOCAL:** apartado de información completa sobre el servicio municipal de la policía.

**8. TELÉFONOS:** se detectan ausencia de actualizaciones de la base de datos telefónicas, por lo que la función informativa de este apartado no cumple los criterios de mostrar una información útil y veraz

**9. ACTÚA CLUB:** servicio que no ha funcionado nunca desde su creación. El objetivo del servicio era prestar un servicio gratuito de información cultural del municipio, vía mensaje móvil, con el fin de mantener siempre informados a los usuarios.

**10. PERFIL DE CONTRATANTE,** servicio sin contenidos, cuando en teoría según desplegable debería aparcar la información para el contratante y acceso a los contratos.

Vistos los contenidos ofrecidos en la web y la información que ofrece cabe señalar que actualmente, el municipio de Buñol no cuenta con dispositivos que faciliten a los ciudadanos a recibir información o realizar trámites sin necesidad de personarse en el propio Ayuntamiento.

**11. LINK A OFICINA VIRTUAL:**

El enlace a la oficina virtual se pone en funcionamiento en el año 2010, con motivo de cumplir con la normativa vigente sobre administración electrónica.





La diputación de Valencia aprobó el plan provincial de servicios informáticos SERTIC (2010-2011), dentro del Plan de Modernización de la Administración Local, con el fin de prestar a los ayuntamientos asistencia técnica y asesoramiento sobre las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, con el objetivo de implantar en los Ayuntamientos de las provincia la Administración electrónica, y establecer así el derecho de los ciudadanos a relacionarse de modo electrónico con las administraciones.

La diputación provincial de Valencia establece este plan, en base a ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen local, donde se establece la competencia de la Diputaciones a asistir y cooperar de forma jurídica, económica y técnica a los municipios.

Por tanto, el Ayuntamiento de Buñol, se adhiere al plan con el fin de implantar las nuevas tecnologías en la Administración, y así poder adecuarse a las nuevas exigencias, ya que la debilidad económica del Ayuntamiento, y la falta de recursos humanos y técnicos, no eran adecuadas para acometer dichos cambios.

Los objetivos del plan son:

- Mejorar la asistencia técnica a las entidades locales de la provincia, estableciendo un marco jurídico-técnico básico que regule el funcionamiento y utilización de los servicios telemáticos, la confidencialidad y el tratamiento de datos de carácter personal y su protección.
- Promover el uso de las nuevas tecnologías mediante proyectos y programas, como estrategia para la modernización de la Administración Local.
- Proporcionar herramientas para atender las necesidades de asistencia informática, mediante los planes presentes y futuros.





El ayuntamiento pone en funcionamiento este servicio con un enlace directo a la web, con el fin de mejorar su funcionamiento y la prestación de servicios a los ciudadanos.

La oficina virtual es una ventana virtual en las que se pueden realizar los trámites, gestiones y consultas de forma electrónica. El acceso se realiza mediante autenticación digital de usuario, dotando la de las garantías necesarias, en materia de confidencialidad y protección de datos personales.

Es un espacio público de publicación de servicios municipales donde el ciudadano puede informarse de los procesos, trámites y normativas municipales.

La actual oficina virtual del Ayuntamiento de Buñol tiene implantados tres de los 23 servicios o procedimientos que se podían implantar. Siendo estos los procedimientos que por defecto venían implantados con la adhesión al plan. Estos servicios son:

- Instancia General
- Quejas y sugerencias
- Comunicación de incidencia en vía pública.

No habiendo incorporado posteriormente ningún procedimiento del catalogo de servicios.

Analizamos la oficina virtual del Ayuntamiento de Buñol, con el fin de saber los trámites y servicios que se pueden realizar.

Decir que con la implantación de este servicio se observa una duplicidad de servicios, ya que algunos de los trámites e instancias estaban incluidos en el apartado tramites y normativa de la Web.



El link nos redirige a la siguiente dirección: <https://bunol.sede.dival.es/opencms/opencms/portal/index.html>, el cual mediante certificado digital el ciudadano accede a realizar los trámites del Ayuntamiento.

#### ILUSTRACIÓN 25. CATÁLOGO DE TRÁMITES



Fuente: (<https://bunol.sede.dival.es/opencms/opencms/portal/index.html>)

Señalar, que al acceder a este servicio, comprobamos que el único trámite que existe es facilitar a los usuarios la instancia genérica en formato pdf. Auto rellenable, no habiendo lugar a realizar trámites vía internet.

El siguiente procedimiento que ofrece es la presentación de quejas y sugerencias sobre los servicios municipales, y que como podemos comprobar en la imagen inferior, no se puede tramitar de forma telemática, la única forma de presentación es de forma presencial.



### ILUSTRACIÓN 26. QUEJAS Y SUGERENCIAS



Fuente: <https://bunyor.sede.dival.es/opencms/opencms/portal/index.html>

Al igual que los anteriores servicios, la comunicación de incidencia en la vía pública, no se pueden realizar de forma online. Por tanto, se entiende que no se están explotando los recursos ofrecidos por los planes de la Diputación de manera adecuada, ya que sólo se han adherido al plan pero sin preocuparse de gestionar, añadir y actualizar servicios, dotar de herramientas, para un buen aprovechamiento de estos. Privando a los usuarios de las ventajas de la utilización de las nuevas tecnologías de la información, ofreciendo simplemente un servicio informativo de los trámites.



#### ILUSTRACIÓN 27. COMUNICACIÓN DE INCIDENCIA EN VÍA PÚBLICA



Fuente: <https://bunol.sede.dival.es/opencms/opencms/portal/index.html>

#### 4.4. ANÁLISIS DAFO:

El análisis DAFO es una herramienta de síntesis analítica y estratégica muy utilizada, que permite identificar y analizar cada componente o parte involucrado en la actividad objeto de estudio, permitiendo reconocer la situación real en la que se encuentra la Organización, e informar del posterior plan de acción.

Se analizan las características internas de la organización identificando las debilidades y fortalezas, al igual que se analizan las amenazas y oportunidades externas que puedan afectar a la consecución de los objetivos.



DAFO corresponde a las iniciales de los siguientes términos:

- *"Debilidades, también llamadas puntos débiles: son aspectos que limitan o reducen la capacidad de desarrollo efectivo de la estrategia de la organización, constituyen una amenaza para la organización y deben, por tanto, ser controladas y superadas.*
- *Amenazas: se define como toda fuerza del entorno que puede impedir la implantación de una estrategia, o bien reducir su efectividad, o incrementar los riesgos de la misma, o los recursos que se requieren para su implantación, o bien reducir los ingresos esperados o su rentabilidad.*
- *Fortalezas, también llamadas puntos fuertes: son capacidades, recursos, posiciones alcanzadas y, consecuentemente, ventajas competitivas que deben y pueden servir para explotar oportunidades.*
- *Oportunidades: es todo aquello que pueda suponer una ventaja competitiva para la organización, o bien representar una posibilidad para mejorar la rentabilidad de la misma o aumentar la cifra de sus negocios."*( Fuente: <http://www.fomento.es/NR/rdonlyres/286FB432-2D3C-4596-94B3-1B2D96AF526D/19424/IVA3.pd>)

Las debilidades y fortalezas pertenecen al ámbito interno de la organización, este análisis debe considerar una gran diversidad de factores relativos a aspectos de prestación del servicio, analizando los recursos y capacidades de la organización.

Las amenazas y oportunidades pertenecen al entorno externo de la organización, debiendo la organización aprovechar o superar estas, anticipándose a las mismas, teniendo en cuenta la capacidad de dinamismo y flexibilidad de la organización.

A continuación realizaremos un análisis interno en referencia a las fortalezas y debilidades presentes en el servicio de información web al ciudadano, a fin de conocer la calidad de los recursos prestados al ciudadano y el déficit o vacío de los contenidos y recursos.



## ANÁLISIS INTERNO.

### FORTALEZAS:

- ✓ Índice de contenidos: amplios y que facilitan el acceso a la información.
- ✓ Impresos descargables: reducen el tiempo de estancia en el ayuntamiento y facilitan el acceso a la información al usuario/ciudadano.
- ✓ Acceso rápido y 24 horas al día.
- ✓ Acceso a directorio telefónico y direcciones.
- ✓ Acceso a información general sobre el municipio, detallada por áreas.

### DEBILIDADES:

- ✓ Índice de contenidos con información desorganizada, desactualizada, no estructurada, duplicada y falta contenidos.
- ✓ Falta de actualizaciones periódicas en la información.
- ✓ Documentos no vigentes (caducados).
- ✓ Falta de un correcto uso de las TIC, no se están utilizando los recursos que ofrece la web: foro, noticias, agenda, encuesta.
- ✓ Falta de contenidos multimedia, archivos fotográficos y ausencia de uso de las redes sociales y enlaces o links a estas.
- ✓ Carencia de conocimientos y habilidades informáticas, no se están utilizando las tecnologías y recursos de manera adecuada, por la falta de personal responsable y experto en el uso de las nuevas tecnologías.
- ✓ Falta difusión turística, patrimonial y de las fiestas. Ausencia de puesta en valor de la cultura.
- ✓ Faltan links o enlaces a otras webs públicas de organismos y servicios a nivel provincial, autonómico o a nivel nacional, así como a organizaciones y empresas públicas locales que faciliten la información a los ciudadanos o usuarios.
- ✓ Errores o fallos de usabilidad. La página web presenta errores en algunos de los servicios de acceso mediante usuario y contraseña.



- ✓ Trámites presenciales. Los trámites que la web expone no se pueden realizar de forma telemática, son todos trámites presenciales.

### ANÁLISIS EXTERNO:

Elaboramos un análisis externo sobre la situación actual del municipio, mediante un estudio y análisis de las oportunidades a aprovechar así como de las Amenazas o situaciones negativas a las que hacer frente el Ayuntamiento para solventar dichas barreras.

### OPORTUNIDADES:

- ✓ Desarrollo y avance de las Tecnologías:
- ✓ Sociedad: gracias a sus conocimientos en informática, y a las características actuales de la forma de vida de la sociedad en general demandan más facilidad y agilidad en sus gestiones, evitando desplazamientos y largas colas...
- ✓ Legislación: existencia de normas que regulan el uso de las nuevas tecnologías y de la tramitación telemática.
- ✓ Accesibilidad a internet: facilitar los medios y recursos para acceder a la red

### AMENAZAS:

- ✓ Reducción del presupuesto del Ayuntamiento, afecta a la cantidad de recursos disponibles y a las mejoras posibles.
- ✓ Edad avanzada de la población
- ✓ Mayor exigencia por parte de los usuarios
- ✓ Cambios constantes en las necesidades y hábitos de los ciudadanos.

### CUADRO RESUMEN

A continuación, mostramos un cuadro resumen que permite detectar de manera sencilla y precisa los resultados obtenidos a través del Análisis DAFO, así como las consecuencias directas sobre el municipio y los servicios prestados



TABLA 2. ANÁLISIS DAFO DE LA WEB DEL AYTO. DE BUÑOL

ANÁLISIS DAFO DEL AYUNTAMIENTO DE BUÑOL		
	FORTALEZAS	DEBILIDADES
ANÁLISIS INTERNO	CONTENIDOS AMPLIOS	INFORMACIÓN DESORGANIZADA, DESACTUALIZADA Y DESESTRUCTURA
	IMPRESOS DESCARGABLES	FALTA DE ACTUALIZACIONES
	ACCESO A INFORMACIÓN RÁPIDO y 24 h/día	DOCUMENTOS NO VIGENTES
	ACCESO A INFORMACIÓN TELEFÓNICA Y DIRECCIONES	FALTA DE CONTENIDOS MULTIMEDIA
	ACCESO A INFORMACIÓN GENERAL DEL MUNICIPIO DETALLADA	AUSENCIA DE TRAMITACIÓN ONLINE
		FALTA DE DESARROLLO DE RECURSO PROPIOS
		AUSENCIA LINKS A OTRAS WEBS PÚBLICAS
		TRÁMITES PRESENCIALES
	ESCASA PROMOCIÓN	
	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
ANÁLISIS EXTERNO	LEGISLACIÓN VIGENTE	PRESUPUESTO
	DESARROLLO DE LAS TIC	EDAD AVANZADA POBLACIÓN
	MAYOR USO DEL ENTORNO WEB	MAYOR EXIGENCIA DE LOS USUARIOS
	MAYOR ACCESIBILIDAD	CAMBIOS EN NECESIDADES Y HÁBITOS DE LOS CIUDADANOS

Fuente: Elaboración propia.

Realizado el análisis DAFO obtendremos mediante su evaluación la situación real de la Web del Ayuntamiento, a fin de formular y plantear una serie de estrategia y mejorar en dicho servicio, teniendo en cuenta los elementos observados.





## 5. PROPUESTA DE MEJORA DE LA WEB DEL AYUNTAMIENTO DE BUÑOL

El presente capítulo se expondrán la propuesta de mejora para hacer frente a las a necesidades detectadas y planteadas en nuestro análisis del servicio web del Ayuntamiento de Buñol. Después del análisis DAFO sobre toda la información y servicios que se ofrecen al ciudadano a través de la web, su estructura y forma de presentación y funcionalidades que presenta plantearemos las mejoras. Teniendo en cuenta que se puede mejorar y que fallos o errores que debemos solucionar.

También se estudiará la mejora a implantar mayores funcionalidades y uso de las herramientas informáticas para obtener mayor difusión y prestación de servicios e intentar mejorar la utilización de esta de manera eficiente y eficaz, a fin de conseguir implantar la realización y prestación de trámites electrónicamente y lograr así una administración más cercana al ciudadano y a costes asequibles.

La web del Ayuntamiento de Buñol necesita una reestructuración de los contenidos web y una mejora en el diseño y programación web, teniendo en cuenta los aspectos básicos para la construcción del sitio web:

- ❖ La primera mejora a realizar es la adaptación del código web para los diferentes navegadores existentes en la actualidad. Adaptar el diseño web a los nuevos dispositivos de acceso internet, Smartphone, tabletas, con el rediseño de una web más sencilla y accesible, que utilice un lenguaje estándar y adaptable al diseño de otros dispositivos móviles.

Actualmente, aparecen cada día nuevos dispositivos y navegadores para acceder a internet, los cuales presentan diferentes características, por ello es necesario e importante diseñar webs que sean compatibles con estos, facilitando el acceso a los usuarios y creando una experiencia de navegación más amigable, independientemente de la plataforma digital o dispositivo que utilicen.



- ❖ Sistemas de navegación: el actual sistema de navegación solo necesita mejoras de estructura y contenidos. Se propone realizar revisiones periódicas de los contenidos de la página de inicio, a fin de realizar una buena gestión de los recursos y un buen uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, con el objetivo de conseguir la transparencia y consistencia en los contenidos.

Mediante esta mejora se pretende conseguir que la navegación principal resalte de manera concisa y clara los apartados más relevantes del sitio y con enlaces directos a las secciones más importantes, organizando y estructurando de forma fácil el contenido para el usuario, evitando ambigüedades o confusiones

- ❖ La interfaz gráfica como hemos analizado está bien definida, simplemente necesitaría unas pequeñas mejoras y modificaciones.

Los aspectos a mejorar del actual sistema de navegación son:

- La Cabecera de la página de inicio deberá incluir los siguientes elementos:
  - Logotipo o imagen institucional del Ayuntamiento
  - Menú de selección de idiomas oficiales
  - Acceso a un buzón de contacto.
  - Mapa web: una representación gráfica que aparezcan jerárquicamente la lista de páginas que componen el sitio, permitiendo el acceso rápido a las mismas.
  - Buscador de contenidos
  - Información sobre accesibilidad del portal

- Páginas de sección:



- Revisar el contenido y estructura de estas, mediante la reestructuración y actualización de contenidos, con el objetivo de solucionar los problemas actuales.
  - Marcar revisiones mensuales de contenidos y estructura.
- El menú principal: necesita mejorar la accesibilidad y navegación y para ello se propone:
- Revisar los textos del menú o enlaces, a fin de lograr conseguir apartados más definidos, claros, concisos y mucho más explícitos.
  - Se deberá revisar las opciones o ítems de segundo nivel y sucesivos, evitando repeticiones de estos.
  - Definir el auto-refresco de páginas de forma periódica.
  - Proporcionar información sobre la estructura del sitio.
  - Mantener un orden claro y lógico de tabulación entre objetos, controles y enlaces.
  - Respetar la jerarquía visual de los distintos niveles de información.
  - Realizar una revisión de la agrupación de la información, según su naturaleza. A fin de evitar repeticiones de contenido, como se han detectado en la actual web.

Por tanto, se propone la siguiente composición del menú principal:



❖ Ayuntamiento compuesto por los siguientes sub - apartados:

- Bienvenida
- Corporación
- Organigrama
- Oficina virtual (dentro de este sub-apartado se incluye tramites, normativa, perfil del contratante)
- Noticias, engloba la publicación de bandos municipales, el tablón de anuncios y la agenda de acontecimientos que se desarrollan en el municipio.
- Servicios

En referencia al catálogo de trámites es necesario ampliar el actual catálogo de trámites, para que el ciudadano pueda efectuar un mayor número de forma telemática.

Añadiríamos un nuevo apartado, Servicios, subdividido en las diferentes áreas municipales, donde el ciudadano podría localizar la información de contacto de los diferentes responsables de cada área y las actividades y servicios que se prestan.

❖ En el apartado Pueblo, estaría compuesto por:

- Historia
- Situación
- Fotos
- Callejero.

❖ En el apartado Turismo, se ofrecería la siguiente información:

- Que visitar (museos, rutas naturales, edificios emblemáticos)
- Gastronomía
- Ocio
- Fiestas



Esta propuesta de menú principal se realiza con el objetivo de simplificar, agrupar y ofrecer una información más clara y localizable.

Las mejoras anteriores van a permitir a los ciudadanos de Buñol, un acceso más eficiente a la información del portal web del Ayuntamiento, ya que se encontrara ordenada de forma coherente y sin duplicidades informativas. Es importante resaltar que, el aumento de servicios que se proponen en la propuesta de mejora conlleva una mayor disponibilidad para hacer gestiones o acceder a información municipal. Conseguimos que los ciudadanos dejen de estar al servicio del Ayuntamiento, para que el Ayuntamiento comience a estar al servicio de los ciudadanos.

- ❖ **Contenido:** La información web deben ser correcta y veraz, así como emplear una correcta redacción gramatical, léxica y ortográfica, utilizando siempre un lenguaje sencillo, claro y preciso.

Con esta mejora pretendemos que el contenido de la web sea fácilmente entendible, independiente de las capacidades intelectuales o culturales del ciudadano que accede a la información, rompiendo la barrera del lenguaje administrativo que impide ser comprendido por gran parte de la población.

- ❖ **Enlaces:** revisar los enlaces existentes, a fin de añadir enlaces más importantes para los usuarios, como pueden ser enlaces a otras administraciones o servicios públicos.
  - Añadir enlaces a webs municipales de información cultural, social y administrativa o deportiva. Como pueden ser enlaces a: radio municipal, a Webs de bandas de música de Buñol, escuelas y conservatorio de música, acceso a la web de la Agencia de desarrollo local del Ayuntamiento de Buñol (BUINSA), que actualmente no hay acceso directo a su web.



- Añadir enlaces a redes sociales, blogs o canales multimedia, recursos electrónicos que facilitan el contacto y participación de los usuarios, abriendo más medios de comunicación directa y bidireccional que dotan a la administración de mayor transparencia, participación y mayor capacidad de respuesta.

Conseguimos con estas propuestas de mejora, una mayor interacción de los ciudadanos con las diferentes administraciones, y asociaciones destacadas del municipio. Con la inclusión de redes sociales, blogs, etc. obtenemos un continuo feedback entre administración y ciudadano, lo que permitirá conocer las demandas de estos, y establecer políticas locales más efectivas; fomentado una participación ciudadana que consiga una institución más abierta, transparente e igualitaria.

- ❖ Añadir nuevas funcionalidades y requisitos a los sitios web, dotando de un diseño, contenidos y servicios disponibles y accesibles para cualquier personas, con independencia de sus capacidades visuales, auditivas, cognitivas o motrices con independencia de la tecnología que se utilice.

Creando alternativas textuales para que los contenidos puedan convertirse en formato según las necesidades del usuario, adaptando los contenidos de texto a formatos en voz.

Mediante la aplicación de herramientas tecnológicas como:

- Videos o audios descriptivos del contenido.
- Subtítulos en formato audio para todo el contenido.

Basándonos en los principios de igualdad al acceso de la información expuestos en el apartado anterior, pretendemos con esta serie de mejoras que cualquier ciudadano independientemente de su



discapacidad tenga acceso a los recursos y servicios que se prestan desde el portal web.

Por último, hacer hincapié en el uso y actualización de las herramientas actuales, ya que desde la puesta en marcha de la web, se han estado desaprovechando los recursos, por no hacer una buena utilización de los mismos. Por lo que sugerimos, activar y utilizar las herramientas informáticas, como bandos, trámites, foro, etc., ya que son un instrumentos de gran utilidad en la gestión y difusión de la información, por ello es importante hacer llegar a los ciudadanos o usuarios en general una información completa, útil y actualizada, permitiendo así su difusión y prestación a costes asequibles.

Hay que hacer un buen uso y gestión de los contenidos y utilidades de la web, con el objetivo de mejorar y utilizar de manera eficiente y eficaz los recursos que esta ofrece.

Por tanto, observamos que la web necesita un cambio urgente, que solucione los problemas de actualización de contenidos, re-direccionamiento de páginas, y estructura.

Y la implantación de un plan de mejora y mantenimiento permanente de la web, para evitar las futuras degradaciones del sitio web y realizar un mantenimiento contante de este.

Por ello, es necesario nombrar un funcionario o empleado, encargado del mantenimiento web, que se ocupe de:

Revisar periódicamente el cumplimiento de los requisitos y de las actualizaciones de los contenidos, mediante la mejora y corrección de errores.

Analizar las opiniones y propuestas de los usuarios. Mediante el análisis de las encuestas, foros otros canales de comunicación.



Mejora del posicionamiento y optimización en motores de búsqueda, también llamado SEO (*Search Engine Optimization*), con el fin de aumentar la visibilidad y el número de visitantes a la web.

Con las presentes propuestas se pretende que el Ayuntamiento de Buñol logre la implantación de una administración moderna, que facilite la tramitación electrónica, y así lograr dar un servicio de mayor calidad, mediante el cumplimiento de facilitar a los ciudadanos el derecho de acceso electrónico a los Servicios Públicos.





## PRESUPUESTO

En la realización del presupuesto del plan de mejora se ha tenido en cuenta las posibilidades financieras, el número de habitantes y situación geográfica del ayuntamiento, así como los principios rectores de eficacia y eficiencia.

Para la realización de las mejoras, se ha solicitado presupuesto a la empresa Codytel, una empresa que realiza servicios de consultoría informática y gestión y mantenimiento de webs.

El mantenimiento, actualización e inserción de nuevos contenidos de la web será realizado por el personal propio del ayuntamiento, en este caso un administrativo de la actual plantilla, sin necesidad de contratar a alguien para desarrollar dicha tarea, por lo que el salario de este ya está incluido en el capítulo 1 gastos de personal, del presupuesto del Ayuntamiento.(Ver Ilustración 8. PRESUPUESTO AYUNTAMIENTO DE BUÑOL)

La empresa contratada para la reestructuración de la web, será la encargada de formar al personal propio del ayuntamiento (Administrativo) para el mantenimiento y control diario de la web.

A continuación se detallan las partidas presupuestadas por la empresa, con una pequeña explicación de cada una.

**TABLA 3. PRESUPUESTO MEJORA WEB**

PRESUPUESTO		
PARTIDAS	CONCEPTO	IMPORTE €
PARTIDA 1	Diseño Web	998,00
PARTIDA 2	Posicionamiento SEO	120,00
PARTIDA 3	Traducción Idiomas	780,00
PARTIDA 4	Formación Personal	238,00
PARTIDA 5	Herramientas Back Up	39,00
PARTIDA 6	Adaptación a normativa cookies	39,00
PARTIDA 7	Activación Newlester	45,00
PARTIDA 8	Analítica Web	39,00
PARTIDA 9	Adaptación LPDO	39,00



TOTAL	2.337,00
IVA 21%	490,77
<b>TOTAL PRESUPUESTO</b>	<b>2.827,77</b>

Fuente: (Elaboración propia)

#### PARTIDA 1. DISEÑO WEB.

Consiste en el rediseño, análisis, actualización y mejora de la web, mediante una reestructuración de contenidos, reorganización de la estructura de navegación y mejora de los códigos webs, para adaptarla a los avances tecnológicos actuales.

Se incluye en esta partida los siguientes conceptos:

Estudio y rediseño de la web municipal

Reorganización de contenidos y de estructura de navegación

Aplicar mejoras de códigos webs

Mejoras de accesibilidad

Estudio y análisis de la información y estructura.

Mejora y inserción de las funcionalidades webs

Añadir enlaces y banners que funcionen.

#### PARTIDA 2. POSICIONAMIENTO SEO.

Aplicar el posicionamiento SEO, tanto en sentido interno (mejoras en el contenido y el código, accesibilidad, etc.) como externo (links en otras páginas webs, social media, etc.) para lograr mejorar la visibilidad de la web en los buscadores y otras fuentes de tráfico, con el fin de aumentar el número de visitantes.

#### PARTIDA 3. TRADUCCIÓN IDIOMAS.



Esta partida incluye las traducciones en valenciano e inglés de la web, es decir, se incluirá la posibilidad de acceder a la información y contenidos en ambos idiomas, además del castellano.

#### PARTIDA 4. FORMACIÓN AL PERSONAL.

Partida que incluye la formación presencial y en línea del personal encargado de la gestión y mantenimiento de la web. Se oferta formación para dos personas y asistencia en línea para resolver los problemas a distancia que puedan surgir.

#### PARTIDA 5. HERRAMIENTAS BACK UP.

Servicio de copias de seguridad diarias, teniendo en cuenta la arquitectura web, aplicaciones y datos a soportar.

#### PARTIDA 6. ADAPTACIÓN NORMATIVA COOKIES.

Consultoría y auditoría para añadir política de cookies, de forma clara, completa y de fácil acceso al usuario. A fin de cumplir con el deber de informar a usuarios, según Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y el Comercio Electrónico.

Incluye el diseño advertencia sobre el uso de cookies mediante banner o ventana emergente, y diseño e implementación de Documento sobre las condiciones de uso de la web, aviso legal o política de privacidad, con facilidad de acceso para el usuario.

#### PARTIDA 7. ACTIVACIÓN SERVICIO NEWLESTER O BOLETÍN INFORMATIVO.

Se activará un servicio de distribución de la información. Que incluirá:

Herramientas de comunicación previa suscripción a dicho canal.

Plantillas HTML personalizadas para elaboración boletines informativos



Sectorización de la información según la naturaleza de la información, mediante la creación de boletines informativos según grupos de interés.

#### PARTIDA 8. ANALÍTICA WEB.

Servicio constante de mantenimiento y control de la web. Mejorando en todo momento la navegabilidad y adaptación de esta con el fin de estar constantemente actualizada. Verificar el buen uso de las TICS y realizar auditorías de accesibilidad.

#### PARTIDA 9. ADAPTACIÓN WEB A LA LOPD.

Servicio de consultoría y auditoría sobre Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos, mediante la redacción documento de seguridad y de contratos por inscripción de ficheros de carácter personal conforme a la LOPD.

Adecuación aplicaciones y ficheros a la LOPD

Protección y política de accesos

Implementar políticas de seguridad

Intercambio de información con mecanismos de cifrado de los datos.

Incorporar mecanismos en formato digital para asegurar integridad de las comunicaciones y autenticidad de los usuarios

El presupuesto descrito corresponde a los gastos de los trabajos para llevar a cabo la propuesta de mejora, se anexa presupuesto de la empresa. (Ver Anexo Ilustración 30. PRESUPUESTO WEB)

Existen otros gastos anuales para el mantenimiento y gestión de la web, con el fin de tener en las mejores condiciones el servicio. La corporación municipal, debe de ser consecuente con la importancia que tiene actualmente una página web, debiendo prever una partida presupuestaria anual para su correcto mantenimiento.



Entre estos gastos anuales se incluyen los de alojamiento y dominio de la web, con el fin de mantener la reserva de nombre y su ubicación. La contratación de dos paquetes para cubrir el mantenimiento, control y posibles modificaciones del portal, permitirá poder adaptarse mejor a las nuevas tecnologías, herramientas y contenidos que se vayan desarrollando y poder detectar posibles fallos de una forma más eficaz. Se adjunta tabla y factura con presupuesto anual de mantenimiento por empresa contratada. (Ver anexo Ilustración 31. PRESUPUESTO MANTENIMIENTO ANUAL)

TABLA 4. GASTOS MANTENIMIENTO.

OTROS GASTOS MANTENIMIENTO	
CONCEPTO	IMPORTE €
Gastos dominio y hosting (anual)	165,00
Gastos mantenimiento y nuevas inclusiones (anual)	185,00
Modificaciones y otros (anual)	75,00
TOTAL	425,00
IVA 21%	89,25
<b>TOTAL</b>	<b>514,25</b>

(Fuente: Elaboración propia)

TABLA 5. RESUMEN PRESUPUESTO

RESUMEN PRESUPUESTO	IMPORTE €
Presupuesto mejora	2.827,77
Presupuesto mantenimiento (anual)	514,25
<b>TOTAL</b>	<b>3.342,02</b>

(Fuente: Elaboración propia)

Finalmente destacar que la inversión prevista para la implementación de las mejoras propuestas durante este ejercicio ascenderían a un total de 3.342,02€, gasto asumible dentro del capítulo 2, gastos de bienes corrientes y servicios.





Tras el análisis de viabilidad del presupuesto, es conveniente que el desarrollo de las mejoras sean realizadas por una empresa especializada en el uso de las tecnologías de la información, por lo que se insta al Ayuntamiento a la aceptación de dicho presupuesto.



## CONCLUSIONES

En el presente proyecto se ha estudiado la evolución de las tecnologías de la información y la comunicación en la sociedad, y la adaptación de estas en la administración pública.

El primer paso, ha sido realizar un estudio de la importancia de la información y de su difusión, en la sociedad actual. Las Administraciones públicas deben responder con transparencia y eficiencia las demandas ciudadanas de información, y para ello es necesario optimizar los recursos existentes y aplicar nuevos, a fin de ofrecer mejor calidad en la prestación de los servicios.

También se ha realizado un análisis de la actual normativa que afecta a la gestión y uso de las tecnologías de la información y su relación con la Administración y los ciudadanos, analizando los diferentes niveles legislativos y normativos.

Haciendo hincapié en el nuevo panorama normativo tras la publicación y entrada en vigor de la Ley 11/2007, de Acceso Electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, ya que ha supuesto un cambio en la regulación más completo, que agrupa y sintetiza las dispersas normativas y leyes existentes, sobre el uso de las TICS.

Esta ley insta a las Administraciones Locales a elaborar planes de adaptación y modernización, con el objetivo de garantizar a los ciudadanos los derechos de acceso electrónico, y por tanto la consecuente modernización y adaptación de las tecnologías o sistemas informáticos que dan soporte a servicios electrónicos, como son los portales web.

Por ello, en el siguiente capítulo, se ha analizado y estudiado el municipio de Buñol, población, historia, cultura y servicios, para posteriormente analizar el funcionamiento y organización del ayuntamiento a fin de detectar y satisfacer las necesidades de mejora del servicio web del Ayuntamiento de Buñol.



Mediante la realización de un análisis de la estructura de la web y un posterior análisis "DAFO", se han obtenido las propuestas mejoras, a fin de solucionar los actuales problemas que presenta la web municipal con el uso de las tecnologías de la información y la comunicación.

La actual web municipal presenta una imagen descuida y desatendida, no cumpliendo con los objetivos de servicio público, y infrautilizando los recursos existentes por su faltas de actualización y mantenimiento. Por ello, consideramos importante revalorizar y adecuar la actual web a las demandas y necesidades de los ciudadanos, ofreciéndoles mejores servicios de información y tramitación. Ampliando el catálogo de servicios y la mejora de los servicios existentes.

De su análisis se obtienen las ventajas que supone la implantación de la propuesta de mejora del sitio web del municipio de Buñol, siendo:

- Mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, mediante la aplicación de servicios en línea consiguiendo así reducir desplazamientos y evitar las colas en el Ayuntamiento, así como acortar los tiempos de respuesta entre de la Administración y los ciudadanos, por la optimización de los recursos, que simplifican los procesos administrativos.
- Salvar la barrera de acceso a la información municipal ocasionada por la abrupta orografía del municipio, ya que actualmente los recursos informativos ofrecidos limitaban su acceso a un gran número de población, y con la presente reforma web se consigue ofrecer un acceso homogéneo a los servicios.
- Ofrecer mayor disponibilidad horaria, ya que los servicios y trámites vía web estarán operativos los 365 días del año y las 24 horas del día, acabando así con el problema actual de realizar los trámites de Lunes a Viernes de 9 a 14 horas, horario que coincide con la jornada laboral de mayoría de usuarios.





- Conseguir que las relaciones entre usuarios y el Ayuntamiento sean más dinámicas y fluidas, ya que el aumentar el catálogo de servicios prestados de forma telemática, se consigue ofrecer servicios más eficientes y personalizados a las necesidades de la usuarios.
- Obtener mayor difusión del patrimonio cultural, natural y festivo del municipio, con el objetivo de dinamizar un aumento del turismo y una mayor puesta en valor de la internacional fiesta de la Tomatina.

Finalmente, se ha elaborado un presupuesto ajustado a la austeridad financiera propiciada por la crisis actual, por lo que, se ha recurrido a una empresa externa, ya que el Ayuntamiento de Buñol carece en su plantilla de personal especializado para llevar a cabo las reformas necesarias, y si lo hubiese llevado a cabo con sus propios recursos, este presupuesto hubiese sido más elevado y no viable de ejecutar con la situación financiera municipal.

El objetivo es que el servicio web de Buñol consiga ofrecer a los ciudadanos y usuarios en general un mejor servicio de información y tramitación, con la mejora de la página web existente y una ampliación del catálogo de servicios que desde ella se prestan. Con una mejora de los contenidos, herramientas y ofreciendo total garantía de accesibilidad y buena navegabilidad, optimizando los recursos existentes y aumentando sus funcionalidades. Y así cumplir con la normativa y requisitos establecidos en las leyes y salvaguardar los derechos fundamentales de los ciudadanos.



## Bibliografía

AYUNTAMIENTO DE BUÑOL, 2015a. Bunyol [en línea]. La Tomatina [Consulta: 14/03/2015]. Disponible en: <http://latomatina.info/>

AYUNTAMIENTO DE BUÑOL, 2015b. Bunyol [en línea]. Buñol [Consulta: 13/03/2015]. Disponible en: <http://www.bunyol.es>

AYUNTAMIENTO DE BUÑOL, 2015c. Bunyol [en línea]. Buñol Buñol [Consulta: 20/02/2015] Disponible en:  
<https://bunyol.sede.dival.es/opencms/opencms/portal/index.html>

CHIAVENATO, I., 2006. *Introducción a la teoría general de la Administración*. Mexico: McGraw-Hill Interamericana.

CHIAVENATO, I., 2009. *Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las Organizaciones*. Mexico: McGraw-Hill Interamericana.

CLEVELAND, H., 1986. *Government is information (but not viceversa)*. United States. Public administration Review.

DRUCKER, P., 1999. *Los desafíos de la gerencia para el siglo XXI*. Bogotá: NORMA.

ESPAÑA, 1985. Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local. (3 de abril de 1985) [en línea] [Texto consolidado]. *Boletín Oficial del Estado*, 139, 12887. [Consulta: 12/04/2015]. Disponible en:  
<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1985-5392>

ESPAÑA, 1992. Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del procedimiento Administrativo Común. (27 de noviembre de 1992). [en línea] [Texto consolidado]. *Boletín Oficial del Estado*, 285, 26318. [Consulta: 12/04/2015]. Disponible en:  
[http://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-1992-26318](http://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-1992-26318)



ESPAÑA, 2002. Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico. (12 de julio de 2002). [en línea] [Texto consolidado]. *Boletín Oficial del Estado*, 166, 13758. [Consulta: 13/04/2015]. Disponible en: [http://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-2002-13758# analisis](http://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2002-13758# analisis)

ESPAÑA, 2003. Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica. (20 de diciembre de 2003). [en línea] [Texto consolidado]. *Boletín Oficial del Estado*, 166, 13758. [Consulta: 13/04/2015]. Disponible en: [http://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-2003-23399](http://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2003-23399)

ESPAÑA, 2007a. Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos. (23 de junio de 2007). [en línea] [Texto consolidado]. *Boletín Oficial del Estado*, 150, 12352. [Consulta: 12/04/2015]. Disponible en: [http://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-2007-12352](http://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2007-12352)

ESPAÑA, 2007b. Ley 37/2007, de 16 de noviembre, sobre reutilización de la información en el sector público. (17 de noviembre 2007). [en línea] [Texto consolidado]. *Boletín Oficial del Estado*, 276, 19814. [Consulta: 12/04/2015]. Disponible en: [http://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-2007-19814](http://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2007-19814)

ESPAÑA, 2010a. Ley 8/2010, de 23 de junio, de régimen Local de la Comunitat Valenciana. (23 de julio de 2010) [en línea] [Texto consolidado]. *Boletín Oficial del Estado*, 178, 11729. [Consulta: 15/04/2015]. Disponible en: <http://www.boe.es/boe/dias/2010/07/23/pdfs/BOE-A-2010-11729.pdf>

ESPAÑA, 2010b. R.D. 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.(29 de enero de 2010). [en línea] [Texto consolidado]. *Boletín Oficial del Estado*, 25, 1330. [Consulta: 15/04/2015]. Disponible en: <http://www.boe.es/buscar/pdf/2010/BOE-A-2010-1330-consolidado.pdf>

ESPAÑA, 2013. Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno. (10 de diciembre de 2013). [en línea] [Texto consolidado]. *Boletín Oficial del Estado*, 295, 12352. [Consulta: 12/04/2015]. Disponible en: [http://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-2013-12887](http://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2013-12887)



ESTELLES ZANÓN, E., 1996. *Buñol, sus gentes y su historia*. Buñol: Monterrei.

GONZÁLEZ RAMIREZ, M. R., 2001. *Sistemas de información para la empresa*. Alicante: Publicaciones Universidad de Alicante.

LAGUNA LUMBRERA, E., 1997. *Vegetación y Flora de La Umbria al Fresnal*. Buñol. Instituto de Estudios Comarcales.

LARA NAVARRA, P.; MARTINEZ USERO, J. A, 2006. *La Organización del conocimiento en internet*. Barcelona. Universitat Oberta de Catalunya.

MARINEZ, C.; VILLENA, J.; MATRINEZ, I.; MORANT, O., 2006. *Palenteología de la Hoya de Buñol*. Valencia: Instituto Estudios.

MASMANO, C.; CORACHAN, P., 2010. *La Tomatina de Buñol*. Buñol: Diputación de Valencia.

OLTRA CLIMET, F., 2008. *Dirección de Organizaciones ( Públicas )*. Valencia: Universidad Politécnica de Valencia.

RAMIÓ, C., 1999. *Teoría de la Organización y Administración Pública*. Madrid. Editorial Tecnos.

TOMAS MARTI, F.. 1933. *Topografía Médica de Buñol*. Valencia. Mari Montañana.

VERDET GOMEZ, F., 2002. *La industria papelera de la Hoya de Buñol*. Valencia: Instituto de Estudios Comarcales Hoya de Buñol- Chiva.



## ANEXOS

Tabla 6. ESTRUCTURA Y CONTENIDO WEB

APARTADOS	SUB-APARTADOS	OTROS	CONTENIDO	FALLOS DE CONTENIDO Y FUNCIONAMIENTO
1. AYUNTAMIENTO	MARGEN IZQUIERDO			
BIENVENIDA	ALCALDE	SALUDA ALCALDE	SALUDA	
	CONCEJALÍAS		NO CORRESPONDE ESTAR INCLUIDO EN ESTE APARTADO	SIN ACTUALIZAR Y CON CONTENIDOS VACIOS
	BANDOS		BANDOS	NO SE PUBLICAN BANDOS
CORPORACIÓN	PLENO CORPORACIÓN	TRÁMITES ONLINE	DESCARGA DE SOLICITUDES EN PDF	NO CORRESPONDE A ESTE SUBAPARTADO. FALLO DE ESTRUCTURA
		CONCEJALÍAS	REPETICIÓN	FALTA CONTENIDO E INFORMACIÓN. DUPLICADO
		CONOCE A NUESTRO ALCALDE	BIOGRAFÍA Y NOTAS PERSONALES : VACIO	REMISIÓN AL APARTADO DE BANDOS Y BIENVENIDA
ORGANIGRAMA	PLENO	COMPOSICIÓN	APARECE LA COMPOSICIÓN DEL PLENO	NO APARECEN ACTAS PLENO PARA CONSULTAR LOS CIUDADANOS Y ESTAR INFORMADOS
	ALCALDE		REPETICIÓN	REPETICIÓN DE APARTADO



APARTADOS	SUB-APARTADOS	OTROS	CONTENIDO	FALLOS DE CONTENIDO Y FUNCIONAMIENTO
	TENIENTES ALCALDES		MALA INFORMACIÓN	
	ORGANIGRAMA POLÍTICO Y DISTRIBUCIÓN POR ÁREAS		LISTADO DE CONCEJALES	FALTA ORGANIGRAMA (IMAGEN)
TRÁMITES	TRAMITES ONLINE		CONTENIDO VACÍO	SE REPITE Y SOLO CONTIENE PDF DE SOLICITUDES PARA DESCARGAR Y FALLA EL ACCESO A LAS SOLICITUDES
	FALTA PESTAÑA DE NORMATIVA MUNICIPAL		AUSENCIA DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS	AL ENTRAR AL APARTADO DE TRÁMITES DE ABRE DIRECTAMENTE ESTA PESTAÑA, DONDE ENCONTRAMOS UN APARTADO CON UN GRAN VACÍO DE INFORMACIÓN
TABLÓN DE ANUNCIOS	TABLÓN		ANUNCIOS	NO SE UTILIZA DESDE EL AÑO 2010
	BANDOS		REPETIDO POR 3ª VEZ	FALTA DE USABILIDAD
	FOROS		NO FUNCIONA , SE OBSERVAN ENTRADAS EN EL FORO CON CRITICAS POR LA FALTA DE INTERACCIÓN Y ACTUALIZACIÓN	
	NOVEDADES	NO SE ENCUENTRA		
POLICÍA LOCAL	FUNCIONES		INFORMACIÓN BUENA	FALTA TELF. DE CONTACTO
TELÉFONOS	DIRECTORIO			



APARTADOS	SUB-APARTADOS	OTROS	CONTENIDO	FALLOS DE CONTENIDO Y FUNCIONAMIENTO
ACTÚA CLUB	SERVICIO DE INFORMACIÓN TELEFÓNICO		SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO	NO FUNCIONA
PERFIL DEL CONTRATANTE	SERVICIO DE INFORMACIÓN A EMPRESAS		CONTRATOS	AUSENCIA DE INFORMACIÓN Y CONTRATOS
2. PUEBLO	SUBAPARTADOS MARGEN IZQUIERDO			
HISTORIA			INFORMACIÓN BUENA	
SITUACIÓN			INFORMACIÓN DE UBICACIÓN Y ACCESO AL MUNICIPIO	INFORMACIÓN Y ENLACES BUENOS
GALERÍA DE FOTOS			FOTOGRAFÍAS	
ARCHIVO DE NOTICIAS	HEMEROTECA		FALTA DE DOCUMENTACIÓN	NO FUNCIONA EL BUSCADOR
AGENDA		NO ACTUALIZADA DESDE 2012		
CULTURA	BIBLIOTECA		INFORMACIÓN DE HORARIOS Y UBICACIÓN	
	ASOCIACIONES		INFORMACIÓN SOBRE ASOCIACIONES DEL PUEBLO	
	CINES Y TEATROS		INFORMACIÓN Y ENLACE A LAS PÁGINAS WEB DE LOS DOS TEATROS DE LAS BANDAS MUNICIPALES DEL MUNICIPIO	FACILITA EL ACCESO A LA INFORMACIÓN CULTURAL DEL MUNICIPIO NO DEPENDIENTE DEL AYUNTAMIENTO

APARTADOS	SUB-APARTADOS	OTROS	CONTENIDO	FALLOS DE CONTENIDO Y FUNCIONAMIENTO
	MUSEO		INFORMACIÓN SOBRE EL MUESO ARQUEOLÓGICO	FALTA ORGANIZACIÓN DE LOS CONTENIDOS QUE SE ABREN AL ABRIR EL APARTADO DE MUESO
EDUCACIÓN	CENTROS ENSEÑANZA		INFORMACIÓN SOBRE LOS CENTROS DE ENSEÑANZA DE LA LOCALIDAD	
	ESCUELAS MUSICALES		INFORMACIÓN SOBRE LAS ESCUELAS MUNICIPALES DE LA POBLACIÓN	
	OTROS CENTROS		INFORMACIÓN DE OTROS CENTROS DE ENSEÑANZA DEL MUNICIPIO.	
	C. CERVANTES		INFORMACIÓN MAS DETALLADA DEL COLEGIO	
	C.P. SAN LUÍS		INFORMACIÓN MAS DETALLADA DEL COLEGIO	
	ATALAYA		INFORMACIÓN MAS DETALLADA DEL COLEGIO	
	I.B. BUÑOL		INFORMACIÓN MÁS DETALLADA DEL INSTITUTO	
	C. SAN RAFAEL		INFORMACIÓN DEL CONSERVATORIO DE MÚSICA	DUPLICIDAD DE INFORMACIÓN
	E. POPULAR		INFORMACIÓN DE LA ESCUELA DE ADULTOS MUNICIPAL	
	ESCUELA DE FÚTBOL		INFORMACIÓN DE LA ESCUELA DE FUTBOL	
BANDAS DE MÚSICA	SOCIEDAD MUSICAL ARTÍSTICA LA		INFORMACIÓN SOBRE BANDAS DE MÚSICA	ACCESO A LA WEB PROPIA DE LA BANDA
	CENTRO INSTRUCTIVO MUSICAL ARMÓNICA LA		INFORMACIÓN SOBRE BANDAS DE MÚSICA	ACCESO A LA WEB PROPIA DE LA BANDA





APARTADOS	SUB-APARTADOS	OTROS	CONTENIDO	FALLOS DE CONTENIDO Y FUNCIONAMIENTO
DEPORTES	CD BUÑOL			DUPLICIDAD DE INFORMACIÓN
	CIUDAD DEP. LEVANTE UD.		INFORMACIÓN DE LAS INSTALACIONES DEPORTIVAS DEL LEVANTE UBICADAS EN EL MUNICIPIO	ENLACE A LA WEB PROPIA
	INSTALACIONES DEPORTIVAS		INFORMACIÓN DE OTRAS INSTALACIONES DEPORTIVAS , UBICACIÓN, RESERVA	
	FIELD TARGET		INFORMACIÓN ASOCIACIÓN DE TIRO	
OCIO	PARQUES Y JARDINES		INFORMACIÓN DE LOS DIFERENTES PARQUES Y JARDINES Y SU UBICACIÓN, RUTAS Y PARAJES	FALTA ESTRUCTURA EN LOS SU APARTADOS QUE FACILITEN LA NAVEGACIÓN POR LA WEB
	TOMAR ALGO		INFORMACIÓN BARES Y RESTAURANTES DEL MUNICIPIO	FALLO DE ENLACE Y DISTORSIÓN DE APARTADOS DESDE EL APARTADO ANTERIOR
	VIVIR LA NOCHE		INFORMACIÓN DE BARES Y LOCALES DEL MUNICIPIO	
	CINES		INFORMACIÓN	DUPLICIDAD DE INFORMACIÓN
FLORA Y FAUNA	FLORA AUTÓCTONA		INFORMACIÓN FLORA	
	FAUNA AUTÓCTONA		INFORMACIÓN FAUNA	
	FOTOGRAFÍAS		IMÁGENES	
SALUD	CENTRO DE SALUD		INFORMACIÓN DE CENTROS MÉDICOS Y SERVICIOS MÉDICOS	
	CLÍNICAS VETERINARIAS		INFORMACIÓN DE CLÍNICAS VETERINARIAS	

APARTADOS	SUB-APARTADOS	OTROS	CONTENIDO	FALLOS DE CONTENIDO Y FUNCIONAMIENTO
	FARMACIAS		INFORMACIÓN DE CONTACTO Y UBICACIÓN DE FARMACIAS	
TRÁMITES		DUPLICADO		
TRANSPORTE	AUTOBÚS		INFORMACIÓN HORARIOS	
	AUTOBÚS URBANO		INFORMACIÓN HORARIOS	FALLO DE CONTENIDOS
	RENFE		INFORMACIÓN	
TELÉFONOS		DUPLICADO	INFORMACIÓN Y IMÁGENES	SE REPITEN APARTADOS
MUSEO	RUTAS NATURALES	INFORMACIÓN REPETIDA	INFORMACIÓN Y IMÁGENES	SE REPITEN APARTADOS
	EL PUEBLO		INFORMACIÓN Y IMÁGENES	SE REPITEN APARTADOS
	PARAJES		INFORMACIÓN Y IMÁGENES	SE REPITEN APARTADOS
	MUSEO		INFORMACIÓN Y IMÁGENES	SE REPITEN APARTADOS
	JARDINES		INFORMACIÓN Y IMÁGENES	SE REPITEN APARTADOS
	EL CASTILLO		INFORMACIÓN DEL CASTILLO Y IMÁGENES DEL CASTILLO	
3.TURISMO	SUB - APARTADOS MARGEN IZQUIERDO			
QUE VISITAR	RUTAS NATURALES		INFORMACIÓN Y IMÁGENES	REPETIDO VARIAS VECES
	EL PUEBLO		INFORMACIÓN Y IMÁGENES	REPETIDO VARIAS VECES

APARTADOS	SUB-APARTADOS	OTROS	CONTENIDO	FALLOS DE CONTENIDO Y FUNCIONAMIENTO
	PARAJES		INFORMACIÓN Y IMÁGENES	
	MUSEO		INFORMACIÓN Y IMÁGENES	
	JARDINES		INFORMACIÓN Y IMÁGENES	
	EL CASTILLO		INFORMACIÓN DEL CASTILLO Y IMÁGENES DEL CASTILLO	
GASTRONOMÍA	PLATOS		INFORMACIÓN PLATOS Y RECETAS TRADICIONALES	
	DÓNDE COMER		INFORMACIÓN DE RESTAURANTES Y BARES	FALTA INFORMACIÓN ACTUALIZAR
	RECETAS		INFORMACIÓN PLATOS Y RECETAS TRADICIONALES	
ALOJAMIENTO	ALOJARSE		INFORMACIÓN DE ALOJAMIENTOS EN BUÑOL	FALTA INFORMACIÓN ACTUALIZAR
FIESTAS	CALENDARIO		INFORMACIÓN ACTOS FESTIVOS Y CALENDARIO DE FESTIVIDADES	
	LA TOMATINA: HISTORIA, VIVE LA TOMATINA, GALERÍA DE FOTOS, TOMATINA INTERNACIONAL		INFORMACIÓN SOBRE LA TOMATINA	FALTA INFORMACIÓN Y ENLACE A LA WEB DE LA TOMATINA. ENLACES DESACTUALIZADOS
CALLEJERO	SITIOS DE INTERÉS	CALLEJERO	INFORMACIÓN Y ENLACE AL CALLEJERO DE BUÑOL	NO FUNCIONA
	AV. Y CALLES		INFORMACIÓN Y ENLACE AL CALLEJERO DE BUÑOL	NO FUNCIONA

APARTADOS	SUB-APARTADOS	OTROS	CONTENIDO	FALLOS DE CONTENIDO Y FUNCIONAMIENTO
	PLAZAS		INFORMACIÓN Y ENLACE AL CALLEJERO DE BUÑOL	NO FUNCIONA
FOTOS	BUÑOL HISTÓRICO		INFORMACIÓN HISTÓRICA	FALTA ESTRUCTURACIÓN DE ENLACES, ESTRUCTURA Y CONTENIDOS
	BUÑOL ACTUAL		INFORMACIÓN	FALTA ESTRUCTURACIÓN DE ENLACES, ESTRUCTURA Y CONTENIDOS
	BUÑOL PERSONAL		INFORMACIÓN	FALTA ESTRUCTURACIÓN DE ENLACES, ESTRUCTURA Y CONTENIDOS
TOMATINA	SE REPITE		INFORMACIÓN FIESTA	REPITE SUB APARTADO
4. SERVICIOS:	MARGEN DERECHO			
DOCUMENTOS				REPITE INFORMACIÓN Y NO SE ENCUENTRA ACTUALIZADO
CALLEJERO				REPITE INFORMACIÓN Y NO FUNCIONA
FOTOS			IMÁGENES	REPITE INFORMACIÓN
AGENDA				REPITE INFORMACIÓN Y NO SE UTILIZA
NOTICIAS				REPITE INFORMACIÓN Y NO SE ENCUENTRA ACTUALIZADO
ACTUALIZACIÓN			ACCEDER A LA WEB CON USUARIO Y CONTRASEÑA Y PODER ACCEDER A MAYORES SERVICIOS E INFORMACIÓN	SERVICIO FUERA DE FUNCIONAMIENTO. NO HA FUNCIONADO NUNCA



APARTADOS	SUB-APARTADOS	OTROS	CONTENIDO	FALLOS DE CONTENIDO Y FUNCIONAMIENTO
BLOG			BLOG MUNICIPAL SOBRE ACTIVIDADES DE BUÑOL	
5. ENLACES O LINKS	MARGEN DERECHO			
METEOBUÑOL			ENLACE WEB DE INFORMACIÓN METEOROLÓGICA	
OBSERVATORIO METEOROLÓGICO DE BUÑOL			ENLACE WEB DE INFORMACIÓN METEOROLÓGICA	NO EXISTE LA PAGINA SOLICITADA
BUÑOL CIRCUITO CAFETEATRO 2011			ENLACE A INFORMACIÓN DE ACTIVIDADES	DESACTUALIZADA
BUÑOL ACTÚA 2011			ENLACE INFORMACIÓN CULTURAL	DESACTUALIZADA
BUÑOL			ENLACE DOCUMENTO INFORMATIVO O REVISTA	
TURISMO BUÑOL			ENLACE A LA WEB DE INFORMACIÓN TURÍSTICA	
ENCUESTA			SERVICIO DE MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE LA WEB	NO FUNCIONA
NOVEDADES				NO ENCUENTRA ACTUALIZADA Y NO EXISTEN EVIDENCIAS DE USABILIDAD
ACTÚA CLUB		DUPLICADO	SERVICIO DE INFORMACIÓN DE SMS AL MÓVIL	NO HA FUNCIONADO NUNCA



APARTADOS	SUB-APARTADOS	OTROS	CONTENIDO	FALLOS DE CONTENIDO Y FUNCIONAMIENTO
PARQUE FLUVIAL			ENLACE A INFORMACIÓN SOBRE EL PARQUE FLUVIAL	
PROTECCIÓN CIVIL			ENLACE A INFORMACIÓN SOBRE ASOCIACIÓN+	
OFICINA VIRTUAL			ENLACE A TRAMITES Y SERVICIOS AL CIUDADANO	NO EXISTE TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA. SOLO TRAMITACIÓN PRESENCIAL
FORO			HERRAMIENTA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DONDE LOS CIUDADANOS PUEDEN SOLICITAR Y RECLAMAR SERVICIOS E INFORMACIONES	NO HAY INTEROPERABILIDAD. FALTA DE MANTENIMIENTO Y SEGUIMIENTO
6. BUSCADOR	SUB-APARTADOS MARGEN IZQUIERDO		FACILITA LA BÚSQUEDA DE CONTENIDOS EN LA WEB	
7. IDIOMA			FACILITA AL USUARIO LA ELECCIÓN DEL IDIOMA OFICIAL EN EL CUAL QUIERA RECIBIR LA INFORMACIÓN WEB	
8. PIE DE PÁGINA				
HISTORIA			ACCESOS PARA RE-DIRECCIONAR A ALGUNOS DE LOS APARTADOS EN LA WEB	
TRANSPORTE			ACCESOS PARA RE-DIRECCIONAR A ALGUNOS DE LOS APARTADOS EN LA WEB	
DIR. TELEFÓNICO			ACCESOS PARA RE-DIRECCIONAR A ALGUNOS DE LOS APARTADOS EN LA WEB	
ALOJAMIENTO			ACCESOS PARA RE-DIRECCIONAR A ALGUNOS DE LOS APARTADOS EN LA WEB	



APARTADOS	SUB-APARTADOS	OTROS	CONTENIDO	FALLOS DE CONTENIDO Y FUNCIONAMIENTO
OCIO			ACCESOS PARA RE-DIRECCIONAR A ALGUNOS DE LOS APARTADOS EN LA WEB	
FLORA Y FAUNA			ACCESOS PARA RE-DIRECCIONAR A ALGUNOS DE LOS APARTADOS EN LA WEB	
8, PROVEEDOR WEB	PARTE INFERIOR PÁGINA WEB		DATOS DEL CREADOR Y RESPONSABLE DE LA WEB	

Fuente: (Elaboración propia)

Ilustración 28. Instancia General



**AYUNTAMIENTO DE BUÑOL**

C/ CID, 20 46360 BUÑOL (VALENCIA) TEL. 96 250 01 51 FAX. 96 250 30 83 e-mail: AYUNTAMIENTO@aylabuñol.com

**SOLICITUD**

**1. DATOS PERSONALES**

Nombre \_\_\_\_\_ 1er apellido \_\_\_\_\_  
2º apellido \_\_\_\_\_ D.N.I. nº \_\_\_\_\_

**2. DATOS DEL REPRESENTANTE**

Nombre \_\_\_\_\_ 1er apellido \_\_\_\_\_  
2º apellido \_\_\_\_\_ D.N.I. nº \_\_\_\_\_  
Acreditación de la representación \_\_\_\_\_

**3. LUGAR A EFECTOS DE NOTIFICACIONES**

C/ Avda./ Pl. \_\_\_\_\_ Nº \_\_\_\_\_ Tel. \_\_\_\_\_  
C.P. \_\_\_\_\_ Municipio \_\_\_\_\_ Provincia \_\_\_\_\_  
Medio preferente para recibir notificaciones \_\_\_\_\_

**4. EXPOSICIÓN**

Hechos y razones

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**5. PETICIÓN**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**6. DOCUMENTACIÓN QUE APORTA**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_, a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_  
Firma:

*Sr. Alcalde del Ayuntamiento de Buñol.*





Ilustración 29. Solicitud vado



AYUNTAMIENTO DE BUÑOL

C/ CID , 20 46360 BUÑOL ( VALENCIA ) TEL. 96 250 01 51 FAX 96 250 30 83 e-mail: Ayuntamiento@AYTOBUNYOL.COM

SOLICITUD DE CAMBIO DE NOMBRE DE LOS RECIBOS DE LA TASA POR UTILIZACIÓN PRIVATIVA O APROVECHAMIENTO ESPECIAL POR ENTRADA DE VEHÍCULOS A TRAVÉS DE LAS ACERAS Y LA RESERVA DE VÍA PÚBLICA PARA APARCAMIENTOS EXCLUSIVOS, CARGA Y DESCARGA DE MERCANCÍAS DE CUALQUIER CLASE.

DATOS DEL ACTUAL TITULAR SEGÚN PADRÓN DEL 2.004

APELLIDOS Y NOMBRE:

D.N.I.: \_\_\_\_\_

DOMICILIO:

DATOS DEL NUEVO TITULAR PARA EL PADRÓN DEL 2.005

APELLIDOS Y NOMBRE:

D.N.I.: \_\_\_\_\_

DOMICILIO:

INMUEBLE PARA EL QUE SOLICITA EL CAMBIO:

Los interesados arriba expresados, por medio de la presente, solicitan el cambio de nombre de los recibos de la tasa por utilización privativa o aprovechamiento especial por entrada de vehículos a través de las aceras y la reserva de vía pública para aparcamientos exclusivos, carga y descarga de mercancías de cualquier clase.

Buñol, de \_\_\_\_\_ del 2.004.



ILUSTRACIÓN 30. PRESUPUESTO WEB

**CODYTEL S.C.**  
CIF: J8482359  
C/ VILAFERMOSA 13-B  
46006 - VALENCIA  
TELF/ FAX: 963224039

PRESUPUESTO: 00571

FECHA: 01/06/2015



DATOS CL 2338

NOMBRE: AYUNTAMIENTO DE BUÑOL

CIF P4607900J

DIRECCIÓN/ CID Nº 20

C.P: 46360 BUÑOL - VALENCIA

REF.	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO	IMPORTE
1001	DISEÑO WEB	1,00	€ 998,00	€ 998,00
1004	SEO	1,00	120,00	€ 120,00
1006	IDIOMAS	3	260,00	€ 780,00
1010	FORMACIÓN PERSONAL	2	119,00	€ 238,00
1111	HERRAMIENTAS BACK UP	1	39,00	€ 39,00
1101	ADAPATACIÓN NORMATIVA COOKIES	1	39,00	€ 39,00
1212	ACTIVACIÓN SERVICIO NEWLETTER	1	45,00	€ 45,00
1013	ANALITICA WEB	1	39,00	€ 39,00
1010	ADAPTACIÓN LPOD	1	39,00	€ 39,00
BASE I.V.A				€ 2.337,00
TIPO IMPOSITIVO				21,00%
TOTAL I.V.A				490,77
<b>TOTAL</b>				<b>€ 2.827,77</b>

(Fuente: Codytel S.C.)



ILUSTRACIÓN 31. PRESUPUESTO MANTENIMIENTO ANUAL

CODYTEL S.C.  
CIF: J8482359  
C/ VILAFERMOsa 13-B  
46006 - VALENCIA  
TELF/ FAX: 963224039

PRESUPUESTO: 00571

FECHA: 01/06/2015

DATOS CL 2338	
NOMBRE: AYUNTAMIENTO DE BUÑOL	CIF P4607900J
DIRECCIÓN/ CID Nº 20	C.P: 46360 BUÑOL - VALENCIA

REF.	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO	IMPORTE
1114	GASTOS DOMINIO Y HOSTING	1	€ 165,00	€ 165,00
1116	MANTENIMIENTO Y NUEVAS INCLUSIONES	1	€ 185,00	€ 185,00
1040	MODIFICACIONES Y OTROS	1	€ 75,00	€ 75,00
BASE IVA				€ 425,00
TIPO IMPOSITIVO				21,00%
TOTAL I.V.A				89,25
TOTAL				€ 514,25

(Fuente: Codytel S.C.)

