



PLAN DE MEJORA PARA LOS TRÁMITES ELECTRÓNICOS DEL AYUNTAMIENTO DE UTIEL.

PROYECTO FINAL DE CARRERA

Presentado por: Elisa Aparicio Sevilla

Director: Vicent Giménez Chornet

Valencia, Julio de 2015

Universidad: Universidad Politécnica de Valencia

Facultad: Facultad de Administración y Dirección de Empresas

Titulación: Gestión y Administración Pública

Curso académico: 2014-2015

Título del TFC: Plan de mejora para los trámites electrónicos del Ayuntamiento de Utiel

Director del TFC: Vicent Giménez Chornet

Autora del TFC: Elisa Aparicio Sevilla

I. AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer a mi tutor Vicent Giménez Chornet, el apoyo durante todos estos meses y lo que he aprendido en la realización del TFC.

También dar las gracias a mis padres y hermano por todo el apoyo y cariño que me han dado en estos años de carrera, tanto en los buenos momentos como en los más difíciles. Marta gracias a ti también por tu ayuda.

Gracias papás sin vosotros esto no hubiera sido posible.

Por último agradecerte a ti, Alejandro pieza fundamental en mi vida, que me ha sabido aguantar y ayudar en momentos de bajón y siempre me has dado ánimos para seguir, creyendo en mi más que yo misma, Gracias.

A todos vosotros Gracias, no puedo estar más orgullosa de la familia que tengo.

II. SIGLAS Y ACRÓNIMOS.

AE	Administración Electrónica.
BOE	Boletín Oficial del Estado
BOP	Boletín Oficial de la Provincia
DAFO	Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades
DNI	Documento Nacional de Identidad
DOCV	Diari Oficial de la Comunitat
LAECSP	Ley de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos
MAP	Ministerio de Administraciones Públicas
NTIC	Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación
OCDE	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico
PROP	Oficina de Atención al Ciudadano de la Comunitat Valenciana.
RRHH	Recursos humanos
TFC	Trabajo Final de Carrera
TIC	Tecnologías de la Información y la Comunicación
UE	Unión Europea
WEB/WWW	La Red o www, world wide web
WIFI	Wireless-Fidelity

III. ÍNDICE DE CONTENIDOS.

ÍNDICE.

1.INTRODUCCIÓN.....	17
1.1 RESUMEN GENERAL.....	18
1.2 OBJETO.....	19
1.3 OBJETIVOS DEL TRABAJO.....	19
1.4 EL CONTEXTO: LA UNIDAD OBJETO DE LA MEJORA.....	20
1.5 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y MEJORAS NECESARIAS.....	21
1.6 ESTRUCTURA DEL TFC.....	22
1.7 JUSTIFICACIÓN DE LAS ASIGNATURAS RELACIONADAS CON LA ELABORACIÓN DEL TFC.....	23
CAPÍTULO 2 : ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA.....	29
2.1 CONDICIONES GENERALES.....	30
2.2 MARCO JURÍDICO.....	37
CAPÍTULO 3: TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA EN EL AYUNTAMIENTO DE UTIEL.....	41
3.1 CONTEXTO DE UTIEL.....	42
3.2 ANALIZAR LA SEDE Y LOS TRÁMITES ELECTRÓNICOS.....	50
3.3 DAFO.....	69
CAPÍTULO 4: PLAN DE MEJORA.....	75

4.1 DEFICIENCIAS DETECTADAS.....	76
4.2 MEJORAS DE LAS CARENCIAS.....	82
CAPÍTULO 5: PRESUPUESTO ECONÓMICO.....	95
5.1 RECURSOS HUMANOS.....	96
5.2 RECURSOS EN SOFTWARE Y HARDWARE.....	101
CONCLUSIONES:.....	106
BIBLIOGRAFÍA.....	109

Plan de mejora para los trámites electrónicos del Ayuntamiento de Utiel.

IV. ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.

ÍNDICE.

Ilustración 1: Escudo de Utiel.....	42
Ilustración 2: Plano del municipio de Utiel.....	43
Ilustración 3: Datos estadísticos del padrón de Utiel.....	46
Ilustración 4: Datos del indicador de 16 a 29 años.....	47
Ilustración 5: Población de Utiel por edad y sexo.....	48
Ilustración 6: Pantalla inicio página web Ayuntamiento de Utiel.....	53
Ilustración 7: Estructura página web del Ayuntamiento de Utiel.....	54
Ilustración 8: Estructura página web del Ayuntamiento de Utiel.....	55
Ilustración 9: Sede Electrónica de la página web del ayuntamiento de Utiel.	57
Ilustración 10: Factura electrónica en la sede electrónica de la página web del Ayuntamiento de Utiel.....	59

Ilustración 11: Catálogo de trámites de la página web del Ayuntamiento de Utiel.	61
Ilustración 12: Carpeta ciudadana de la página web del ayuntamiento del Utiel.	62
Ilustración 13: Buzón Ciudadano de la página web del Ayuntamiento de Utiel.	64
Ilustración 14: Cita previa centro de salud.....	68
Ilustración 15: Análisis DAFO.....	74

V. ÍNDICE DE TABLAS.

ÍNDICE.

Tabla 1: Coste de Análisis.....	97
Tabla 2: Coste del trabajo del director.....	98
Tabla 3: Coste de Administrativos.....	99
Tabla 4: Total de coste de RRHH.....	100
Tabla 5: Coste de actualizar software.	102
Tabla 6: Coste de Hardware.	103
Tabla 7: Coste técnico. (Software, Hardware).....	104
Tabla 8: Coste total del plan de mejora.....	104

1.INTRODUCCIÓN.

1.1 RESUMEN GENERAL.

La administración local es la más cercana al ciudadano, pero al igual que el resto de Administraciones Públicas se encuentran inmersas en procesos de modernización, siempre con el objetivo de mejorar, la incorporación de las nuevas tecnologías conlleva un cambio en la organización, para llevarnos a unas Administraciones Públicas informatizadas, dejando un poco atrás la cultura del papel.

Por ello este Trabajo Final de Carrera como objeto tratará la tramitación electrónica de una Administración Local, concretamente, en el Ayuntamiento de Utiel (Valencia).

Primeramente hacemos una introducción al trabajo realizado, acercándonos al objeto del trabajo, los objetivos que queremos conseguir además de exponer la metodología utilizada y la relación que tiene cada capítulo con las asignaturas cursadas durante la Diplomatura en Gestión y Administración Pública.

En el capítulo dos la realización de un marco legal y una profundización en la materia de la administración electrónica a distintos niveles, ha proporcionado situarnos.

En el tercer capítulo hemos contextualizado la población en la que se encuentra la Administración Local y hemos analizado la página web del Ayuntamiento de Utiel para saber el grado de implantación al que nos vamos

a enfrentar, y poder plantear un análisis DAFO.

Para el cuarto capítulo, continuamos con el proceso y para ello ahora es cuando aportamos mejoras a las deficiencias surgidas anteriormente para poder mejorar la calidad a los ciudadanos y también la transparencia del consistorio.

Con el quinto y último capítulo finalizamos el trabajo poniendo en manifiesto los estudios realizados a lo largo de los capítulos anteriores, elaborando un presupuesto económico, a nuestra propuesta de mejora.

1.2 OBJETO.

El objeto del presente trabajo es la tramitación electrónica de Utiel, en el Ayuntamiento de Utiel, para ello vamos a estudiar a nivel teórico tanto como legal el concepto de Administración Electrónica y de esta forma analizar la situación en el Ayuntamiento como los servicios y procedimientos que presta a los ciudadanos desde esta Administración Local de manera telemática.

1.3 OBJETIVOS DEL TRABAJO.

El objetivo principal de este trabajo es elaborar un plan de mejora para los trámites electrónicos del Ayuntamiento de Utiel, siendo de aplicación basada

en los conocimientos adquiridos y conseguidos con las asignaturas que forman la Diplomatura en Gestión y Administración Pública.

Como principales objetivos que vamos a seguir en nuestro trabajo enumeraremos los siguientes:

- Realizaremos un análisis de la situación actual de la normativa de la Administración Electrónica para ampliar nuestros conocimientos sobre esta materia para una buena elaboración del TFC.
- Seguidamente se hará un análisis de la localidad Utielana para saber que datos nos son de interés según el entorno en el que se encuentra la Administración Local, también analizaremos los trámites que se pueden realizar desde la web del ayuntamiento.
- Después de el análisis de la web del ayuntamiento de Utiel se propondrán una serie de mejoras para las deficiencias detectadas si fuera necesario, y así poder ofrecer un servicio más eficiente eficaz y transparente a los ciudadanos.
- Para finalizar el trabajo estudiaremos un posible presupuesto para poder llevar a cabo el proyecto.

1.4 EL CONTEXTO: LA UNIDAD OBJETO DE LA MEJORA.

Como he mencionado anteriormente el objeto principal del trabajo es el Ayuntamiento de Utiel y entorno a lo que se va a desarrollar el trabajo.

Plan de mejora para los trámites electrónicos del Ayuntamiento de Utiel.

La situación actual en la que se encuentra y desde la que partimos es desde

la que vamos a proponer unas mejoras que se desarrollarán en el mismo Ayuntamiento, de esta forma queremos poder llegar a tener una Administración Pública con un intercambio de datos electrónicos más eficiente, rápida, segura, fiable, sencilla y de esta manera ser más transparentes, accesibles y cercanos a todos los ciudadanos.

1.5 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y MEJORAS NECESARIAS.

La sociedad en la que vivimos en estos momentos está sufriendo muchos cambios que van asociados mayoritariamente al uso en masas de las NTICs, por ello las Administraciones Públicas tienen que adaptarse a estos nuevos métodos y para ello es necesario introducir las nuevas tecnologías en la actividad cotidiana.

Todo ello junto con cambios organizativos y novedosos métodos para mejorar los servicios públicos ayudan a enfrentarse a los retos diarios que puedan aparecer de esta manera pretendemos mejorar la productividad, y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, para así fomentar la participación ciudadana y garantizaremos igualdad en el acceso a los servicios públicos.

1.6 ESTRUCTURA DEL TFC.

El objeto de este TFC es la Sede Electrónica de una Administración Pública, que se encuentra en la localidad de Utiel concretamente el Ayuntamiento de Utiel que es una Administración Local. Analizaremos su grado de implantación a nivel teórico tanto como legal y propondremos un plan de mejora según la situación actual.

Un primer capítulo en el que expondremos una Introducción del TFC así como de los de los objetivos, resumen general, objeto y relación de las asignaturas utilizadas será el primer capítulo del TFC.

Estructuraremos el trabajo por capítulos, como ya he mencionado anteriormente el segundo de ellos lo titularemos “Administración Electrónica”, lo utilizaremos para fundamentar el TFC haciendo referencia a la parte teórica de la Administración Electrónica mediante bibliografías y artículos para tratar la AE desde una literatura científica más concisa.

En este mismo capítulo también trabajaremos lo referente en cuanto a la legislación, el marco jurídico de la Administración Electrónica, (BOE, DOCV,BOP).

Para el capítulo tres llamado “Tramitación Electrónica en el Ayuntamiento de Utiel” realizamos un análisis de la población y el contexto, analizaremos la página web del Ayuntamiento y los procesos electrónicos llevados a cabo con el servicio que se ofrece desde la misma página web.

También realizaremos un análisis DAFO para poder ayudar a la organización a encontrar los factores estratégicos más críticos y poder usarlos para mejorar.

Para el capítulo cuarto al que hemos denominado “plan de mejora”, nos dedicaremos como su nombre indica con la información que hemos ido obteniendo en los capítulos anteriores a crear unos objetivos que se desarrollaran en la Administración, una vez detectadas las deficiencias en el primer apartado de este cuarto capítulo.

Finalizaremos nuestro trabajo con un quinto capítulo al que titulamos “Presupuesto Económico” en el cual detallamos las medidas necesarias para que sea posible el desarrollo.

Incorporaremos al final del trabajo la correspondiente bibliografía consultada y los anexos que procedan si son necesarios

1.7 JUSTIFICACIÓN DE LAS ASIGNATURAS RELACIONADAS CON LA ELABORACIÓN DEL TFC.

1. INTRODUCCIÓN

Asignaturas relacionadas:

-Informática y documentación administrativa/Informática básica.

- Información y documentación administrativa I y II.
- Gestión administrativa II.

Breve justificación:

La asignatura de Informática y documentación administrativa/Informática básica se aplica a lo largo de todo el trabajo, consiste en el manejo y perfeccionamiento de distintos programas ofimáticos como Word que ha sido el utilizado para realizar el TFC.

Gestión administrativa II es una asignatura de la Diplomatura en la que se trabajan casos y ejemplos que están orientados a proporcionar ideas para el TFC.

Información y documentación administrativa I y II es una asignatura que es muy útil a la hora de la selección de información y para poder realizar un trabajo que contenga y recoja lo esencial en el TFC.

CAPÍTULO 2: ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

Asignaturas relacionadas:

- Derecho Constitucional I y II.
- Estructuras políticas/Administración Pública.
- Derecho autonómico y local.
- Gestión administrativa I,II y III.
- Informática y documentación administrativa I y II.

Breve justificación:

Estas son las cinco asignaturas que hemos utilizado para elaborar el capítulo primero, todas han sido fundamentales para el objeto de estudio del TFC.

Plan de mejora para los trámites electrónicos del Ayuntamiento de Utiel.

-Derecho constitucional I y II, estructuras políticas/formas políticas y estructuras políticas/administraciones públicas han proporcionado un marco general a la hora de caracterizar la estructuración política de la Administración.

-La asignatura de derecho autonómico y local ha sido útil ya que hicimos trabajos relacionados con la estructura y funciones del poder local principalmente aprendimos como funciona una Administración Pública.

-Gestión administrativa I, II y III principalmente ha sido de gran ayuda para todo el trabajo, el objetivo principal de la asignatura es aplicar métodos, técnicas y procedimientos de coordinación de las Administraciones Públicas.

CAPÍTULO 3: TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA EN EL AYUNTAMIENTO DE UTIEL

Asignaturas relacionadas:

- Gestión administrativa I,II y III. Gestión de calidad
- Teoría social I y II
- Control de la eficiencia en las administraciones públicas
- Informática y documentación administrativa/informática básica
- Información y documentación administrativa I, II y III.

Breve justificación:

En este capítulo se utilizan una variedad de asignaturas ya que necesitaremos realizar el análisis de la sede electrónica y sus trámites y para ello nos ha venido muy bien lo aprendido en la asignatura control de la eficiencia en las administraciones públicas en ella se obtiene una visión global de cual es el

grado de eficiencia alcanzado dentro de la gestión pública .

-Gestión de calidad también nos aporta el que podamos hacer un buen análisis de los servicios prestados y así poder ver dónde se debe de mejorar para ofrecer un mejor servicio y de calidad a los ciudadanos.

-Teoría social I y II nos sirve para poder estudiar y dar explicación de la organización y su estado como estructura social y analizar elementos que la componen en forma y contenido.

-El resto de asignaturas como ya he mencionado anteriormente son útiles a lo largo de todo el trabajo.

CAPÍTULO 4: PLA DE MEJORA

Asignaturas relacionadas:

- Gestión administrativa I,II y III.
- Gestión de calidad.
- Gestión financiera y contabilidad I, II y III.
- Estadística I, II.

Breve justificación:

En este capítulo se desarrolla una de las partes más importantes del trabajo, es donde vamos a detectar las deficiencias para poder desarrollar y seleccionar un plan donde exponer lo que se ha de mejorar, para ello Gestión Administrativa I, II y III, tiene una importancia decisiva por los técnicos de análisis y mejoras de procedimientos.

Plan de mejora para los trámites electrónicos del Ayuntamiento de Utiel.

-Gestión de Calidad junto con Gestión Financiera y contabilidad I, II y III, son dos asignaturas que han proporcionado las herramientas y los conocimientos para detectar las posibles mejoras.

-En este capítulo del trabajo la asignatura de Estadística I y II es necesaria para poder trabajar con los datos que se han ido recogiendo tanto cualitativos como los cuantitativos que serán ambos fundamentales para convertirlos en información.

CAPÍTULO 5: PRESUPUESTO ECONÓMICO

Asignaturas relacionadas:

- Gestión y Dirección de Recursos Humanos.
- Ética en las Organizaciones Públicas
- Sistema Económico y Financiero III.
- Estadística I y II.
- Marketing en el Sector Público.

Breve justificación:

-En este último capítulo del TFC, además de las asignaturas mencionadas se consideran también igual de útiles las relacionadas con capítulos anteriores dado que en este capítulo se finaliza el trabajo siendo fruto de aplicar los conocimientos adquiridos en todos los cursos de la Diplomatura.

-Gestión y Dirección de Recursos Humanos muy importante en esta parte del trabajo ya que el objetivo de la asignatura es el comprender y analizar los distintos modelos de los sistemas de función pública y sus estructuras de funcionamiento.

-Ética en las Organizaciones esta asignatura la trabajamos en clase mediante casos prácticos viendo las cuestiones éticas que pueden aparecer en el trabajo y los caminos para afrontarlos por eso en este capítulo que esta relacionado con la organización y con los RRHH nos ha sido de gran utilidad.

-Sistema Económico y Financiero III y Estadística I y II, nos han aportado todo lo relacionado con la evaluación de los procedimientos y estructuras del personal y para la creación del presupuesto económico necesario para la puesta en marcha del plan de mejora, partiendo del presupuesto de la administración.

-Marketing en el Sector Público una asignatura que nos crea un interés especial que hace hincapié en la investigación en equipo por lo que en nuestro trabajo nos ha sido importante para poder saber que herramientas necesitamos para actuar.

CAPÍTULO 2 : ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA.

2.1 CONDICIONES GENERALES

Con la publicación de la Ley 11/2007 de 22 de junio de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, los ciudadanos han visto creado un medio más para relacionarse con las Administraciones Públicas, la vía digital. No es de extrañar esta ordenanza pues se ajusta a la nueva sociedad moderna en la que vivimos, una sociedad de la Información y la Comunicación donde Internet es el paladín o moneda de cambio. Con estas premisas, nace esta nueva Ley.

Las TIC han revolucionado las formas sociales de relacionarnos y comunicarnos.

El objetivo es mejorar la calidad de vida en nuestros municipios mejorando las telecomunicaciones. Otro objetivo importante es que el ciudadano pueda tener una mejor calidad de vida al realizar todos los trámites locales o nacionales públicos a través de Internet y sin moverse de casa.

De esta manera asistimos pues al nacimiento de una nueva forma de Administración, la E-administración o Administración Digital. Es la revolución de la era de la Comunicación a la que todo ciudadano debe tener derecho y acceso.

El impulso del denominado eGovernment, de la administración electrónica y de los servicios públicos en línea es una de las líneas estratégicas de la Unión

Plan de mejora para los trámites electrónicos del Ayuntamiento de Utiel.

Europea, que se recoge fundamentalmente dentro de la Comunicación de la Comisión al Consejo, al Parlamento Europeo y al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones, programa “i2010 – Sociedad de la información europea para el crecimiento y el empleo”, de fecha 1 de junio de 2005, con la que se pretende consolidar a Europa en la economía más competitiva basada en el conocimiento, y que actualmente se encuentra en fase de revisión para el período 2011-2015 a través de las estrategias post-i2010.

Dicha iniciativa se entronca dentro de las propuestas contenidas en los planes de acción eEurope 2002 y eEurope 2005, en el último de los cuales expresamente se apelaba al fomento del uso de las tecnologías de la información y la comunicación por parte de las administraciones públicas, dando lugar al moderno concepto de administración electrónica.

La Unión Europea en el periodo 2014-2020 crea un nuevo programa en la edición Marco, llamada Horizonte 2020, con un presupuesto disponible de 76.880 M€, este programa está destinado principalmente para financiar proyectos de investigación e innovación.

Éste plan integra por primera vez:

- Investigación básica.
- Desarrollo de tecnologías.
- Proyectos de demostración.
- Transferencia de tecnología.
- Líneas piloto de fabricación.
- Innovación social.
- Sistema de garantías.

- Capital riesgo.
- Normalización.
- Pruebas de concepto.
- Apoyo a las compras públicas pre-comerciales.

Horizonte 2020 contribuye a abordar los principales retos sociales, promover el liderazgo industrial en Europa y reforzar su base científica.

En España el programa Horizonte 2020 hace reflexión sobre las prioridades de investigación a escala tanto europea como a nivel Español y así promover la investigación.

Tiene una orientación internacional para poder impulsar el liderazgo científico, tecnológico y empresarial a nivel internacional y así incrementar la participación de empresas españolas en las iniciativas comunitarias y más programas de la Unión Europea.

Las tecnologías de la información y las comunicaciones ha originado un desafío en las administraciones Públicas, este concepto nos ha llevado a una una red de ordenadores conectados entre sí a nivel incluso mundial por medio de Internet, que permiten la intercomunicación desde cualquier punto del mundo tanto entre personas como con instituciones.

(Cardona Madariaga 2004) p.16 cita a (Tapscott 1997) manifiesta que “Desde la óptica semántica y sin tener en cuenta la especificación de la información y las comunicaciones, la tecnología corresponde a inventos que resuelven problemas directamente, a través de un conjunto de conocimientos (ciencia) de tipo especializado que se manifiesta en máquinas, programas o procedimientos y que implica un patrón de desarrollo de actividades”

La Comunicación de la Comisión, de 25 de abril de 2006, «Plan de acción sobre administración electrónica i2010: acelerar la administración electrónica en Europa en beneficio de todos», en la misma línea señalada, reincide en una serie de desafíos y exigencias para la eficiente instauración de la administración electrónica.

Finalmente, en la Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones denominada «Preparar el futuro digital de Europa – Revisión intermedia de la iniciativa i2010», de 17 de abril de 2008, se reincide en la necesidad de potenciar los servicios públicos en Internet, de impulsar la I+D+I en TIC desde las administraciones, así como de promover dentro de la Unión Europea la denominada «quinta libertad»: la libre circulación de conocimientos e innovaciones, especialmente en el seno de las organizaciones públicas.

El desarrollo de la administración electrónica es un hecho evidente y como nos dice Juan Miguel Márquez Fernández Director general para el impulso de la Administración electrónica. Ministerio de Administraciones Públicas. “Las Administraciones Públicas llevan años invirtiendo para mejorar su funcionamiento interno, con el convencimiento de que el ahorro económico derivado del incremento de su eficacia y eficiencia se trasladaría a ciudadanos y empresas. La reducción de costes de los servicios, consecuencia de la mejora de su eficiencia interna y la reducción de los plazos de tramitación de los procedimientos permitiría servicios mejores a menor coste a la ciudadanía en su conjunto.” (Márquez Fernández 2009), pues este es otro de los motivos que alcanza la administración electrónica.

Un estudio realizado por la Organización para la Cooperación Económica y el desarrollo (OECD 2012) dice que “un mejor uso de las tecnologías de información y la comunicación (TIC) pueden ayudar a España a desbloquear la eficiencia gubernamental y ayudar a preparar al país para el futuro crecimiento económico.”

Para clarificar un poco la idea o significado de la Administración Electrónica nos vamos al manual práctico de Supervivencia en la Administración Electrónica del autor (López Tallón 2010) en el que dice “La idea clave sobre la administración electrónica es que no se trata simplemente de llevar las TIC a la actividad administrativa, sino que constituye un elemento fundamental en los procesos de modernización administrativa dentro de los cuales se enmarca que debe llevar a la mejora y simplificación de los servicios.”

En este mismo manual el autor Alberto López Tallón, se citan dos definiciones de la administración electrónica que son las siguientes:

definición según la (Comisión Europea de la UE) citada por (Tallón 2010), p.16: “La administración electrónica es el uso de las TIC en las AAPP, combinado con cambios organizativos y nuevas aptitudes, con el fin de mejorar los servicios públicos y los procesos democráticos y reforzar el apoyo a las políticas públicas”

(Tallón 2010), p.16 cita en su Manual a Domingo Laborda quien es Antigo Director General de Modernización Administrativa del MAP desde 2004 a 2006, y en la actualidad, Director del Observatorio de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información: “Es el uso de las tecnologías de la

Plan de mejora para los trámites electrónicos del Ayuntamiento de Utiel.

información y las comunicaciones en la Administración para que, combinadas con ciertos cambios organizativos y nuevas capacidades de los empleados públicos, mejoren la eficacia, la productividad, la agilidad y la comodidad en la prestación de servicios a los ciudadanos.”

Llegados a este punto hablaremos de e-Government dando una definición que sea esclarecedora como la que (Cruz-Rubio 2015) p,40 nos da, “Con gobierno electrónico (e-government) nos referimos al uso y la aplicación de las TICs y sus herramientas en el sector público y para la prestación de servicios públicos. El gobierno electrónico es la aplicación de la tecnología para mejorar las capacidades de comunicación y lograr con ello gobiernos más eficientes.” más eficientes y abiertos es lo que se pretende, aunque como cita (Cruz-Rubio 2015) p,38 en su documento a (Ramírez-Alujas y Dassen 2014) que opina que “sigue siendo demasiado abierto” es decir que los conceptos de las definiciones son demasiado ambiguas.

En esta parte del documento da una explicación a lo que es el gobierno abierto, insistiendo en que no es lo mismo que un gobierno electrónico, una definición que crea debate a lo largo del documento, a continuación citaremos la definición de gobierno abierto que nos dan autores como (Campos y Coroján 2012) citados por (Cruz-Rubio 2015) p,39 ,“Gobierno abierto no debería entenderse simplemente como una extensión conceptual del gobierno electrónico”

(Cruz-Rubio 2015), p.40 nos ofrece la cita de la UNESCO (2000) cuestión clave que dice que “el uso del concepto de gobierno electrónico no implica un cambio en los valores ni en los principios que rigen el desempeño del sector público, sino que fundamentalmente destaca el uso de las tecnologías con la finalidad de elevar el rendimiento, la eficiencia y eficacia de los procesos

gubernamentales y la prestación de los servicios públicos”. Aunque existan autores que diferencien lo que es la administración electrónica de el gobierno electrónico.

El gobierno abierto, esta constituido por una combinación de elementos como Internet, las tecnologías y la cultura digital, todo ello junto con las infraestructuras digitales hace que podamos acceder a la información de una manera más fluida y fácil, y por otro lado la cultura digital con practicas abiertas, participativas y transparentes. Toda esta combinación es necesaria pero no quiere decir que con ello sea suficiente para poder construir un gobierno abierto.

En 2003 la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) ya adelantaba su concepto de Gobierno Abierto, OCDE, (2003) citado por (Ramirez-Alujas 2012) p,4 “informar, consultar y hacer participar a los ciudadanos constituyen los pilares de todo buen gobierno, los medios adecuados de fomentar la apertura, y una buena inversión para mejorar la elaboración de las políticas públicas” un concepto que cambiaría a los tres años, refiriéndose “a la transparencia de las acciones del gobierno, la accesibilidad en los servicios públicos e información, y la capacidad de respuesta del gobierno a las nuevas ideas, demandas y necesidades” (OCDE 2006) citado por (Ramirez-Alujas 2012) p,4. Lo que significa la necesidad de adaptarse a las necesidades de la sociedad.

2.2 MARCO JURÍDICO.

Es muy importante tener en cuenta la normativa que atañe a la administración electrónica para que a la hora de un desarrollo de las actividades estas sean seguras y que ofrezcan unos derechos a los ciudadanos y de esta manera fomentar una mayor participación con el fin de evolucionar hacia una administración pública conectada en red.

La administración electrónica a experimentado cambios a lo largo de su existencia, ya que las leyes se han ido adaptando a los nuevos fines, a continuación destacaremos las más importantes:

Ley 11/2007 de 22 de junio de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos. Esta es la ley más importante para relacionar al ciudadano con la administración electrónica y con sus tecnologías el objetivo es reconocer el derecho del ciudadano y garantizar por parte de las administraciones públicas la prestación de servicios y disposición de medios e instrumentos. Sus principios generales más relevantes son principio igualdad, principio de legalidad, y principio de simplicidad administrativa.

Esta ley nos sitúa en el ordenamiento jurídico español en una posición privilegiada con respecto de los países de nuestro entorno.

La legislación expuesta establece primero los principios que han de regir la utilización de las tecnologías de la información (TIC) en las Administraciones Públicas entre los que destacan el derecho a la protección de los datos de carácter personal, el de igualdad de todos los ciudadanos con independencia

de que se relacionen con la Administración por medios electrónicos o no, el de neutralidad tecnológica y el de simplificación administrativa, así como un listado de los derechos de los ciudadanos que viene a complementar el establecido en el artículo 35 de la Ley 30/1992 de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Otra ley fundamental para la administración electrónica es Ley Orgánica 15/1999 de protección de datos de carácter personal, en ella se establecen las garantías de los datos que son proporcionados por las personas físicas es decir los ciudadanos en las operaciones que se realizan con las administraciones públicas, con la puesta en marcha de esta ley se hace referencia a la confidencialidad que tanta importancia tiene, ya que son documentos de carácter personal.

Esta ley trata de acercar a los ciudadanos los servicios de las administraciones públicas pero con una garantía legal para los usuarios de el nuevo modelo de relacionarse de forma electrónica.

El Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica como bien nos indica su nombre su principal función es la de regular limitándose a establecer criterios y recomendaciones junto con los principios necesarios para un desarrollo favorecedor de la Interoperabilidad dentro de las administraciones públicas, nunca sin olvidar que el interés primordial y general que la Ley 11/2007 tiene como objeto.

A nivel nacional el Esquema de Interoperabilidad se basara en los principios de, dar un enfoque de soluciones multilaterales, también dispondrá de un

Plan de mejora para los trámites electrónicos del Ayuntamiento de Utiel.

carácter multidimensional de la Interoperabilidad y ésta a su vez será una cualidad integral.

A nivel de la Comunidad Valenciana hablaremos de la Ley 2/2015, de 2 de abril de la Generalitat, de Transparencia, Buen Gobierno y Participación Ciudadana de la Comunitat Valenciana, una Ley basada en tres criterios básicos de la Administración Electrónica:

1. Regular y Garantizar.
2. Fomentar la calidad democrática.
 1. Promover la participación ciudadana.

Éstos son los tres objetos fundamentales en los que se basa dicha Ley en el ámbito de la Comunidad Valenciana, la transparencia en las administraciones públicas es un punto muy relevante e importante en los tiempos en los que nos encontramos, con esta reciente Ley del 2015 se pretende dar esa confianza a los ciudadanos para comunicarse de manera electrónica con las administraciones, pero para ello la necesidad de implantar un código de buen Gobierno a nivel de Administración Autonómica.

Otro objetivo para ésta ley es el promover y fomentar entre los ciudadanos la participación en asunto públicos, ya sea individual o colectivamente, los asuntos económicos, políticos, culturales y sociales de la Comunidad Valenciana, lo que favorece a las administraciones públicas librándose de ciertos cargos que en muchas ocasiones ponen en tela de juicio.

La sede electrónica de la Generalitat Valenciana es titularidad de la Administración de la Generalitat a través de dicha sede se realizarán todos los servicios y procedimientos mediante medios electrónicos y que requieran la autenticación de la Administración Pública.

El Decreto 165/2010, por el que se establecen medidas de simplificación y de reducción de cargas administrativas en la tramitación de los procedimientos gestionados por la ciudadanía por la Administración de la Generalitat y su sector público, por eso se crea la Sede Electrónica de la Generalitat para así poder permitir a los ciudadanos poder realizar con comodidad todo tipo de actuaciones, procedimientos y servicios relacionados con la Generalitat por medio de Internet.

En cuanto a los canales de acceso a los servicios disponibles en la sede son:

el acceso electrónico desde Internet, también se realizan de forma presencial en las oficinas del PROP, mediante atención telefónica en el 012.

CAPÍTULO 3: TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA EN EL AYUNTAMIENTO DE UTIEL.

3.1 CONTEXTO DE UTIEL.

Ilustración 1: Escudo de Utiel



Fuente: https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Escudo_de_Utiel.svg

Localización: Utiel se encuentra en la comarca de la Plana de Utiel-Requena, parte más occidental de la provincia de Valencia y a 84 km. de esta ciudad, a 280 de la capital de España, lindando con Castilla la Mancha.

Terreno: se encuentra a los pies de la Sierra de Negrete y a orillas del río Magro, altitud de 720m., extensión de 236,9 km cuadrados.

Plan de mejora para los trámites electrónicos del Ayuntamiento de Utiel.

Ilustración 2: Plano del municipio de Utiel.



Fuente: <https://www.google.es/maps/place/46300+Utiel,+Valencia/@39.5681967,-1.2058656,15z/data=!4m2!3m1!1s0xd60cb576f15014b:0x916ca1663a49339f>

Flora y fauna: cultivo de viñedos, olivos, almendros, cereales y huerta y gran zona de bosque, sobretodo pinos, recolección de setas, plantas de romero, espliego, tomillo; en cuanto a la fauna encontramos liebres, conejos, zorros,

jabalíes, aves rapaces y gran variedad de pájaros como estorninos, mochuelos, Búhos reales, palomas, gavilanes, arácnidos y reptiles como víboras y culebras, así como cangrejos entre otras especies.

Climatología: puede ser clasificado dentro de los de tipo mediterráneo, aunque presenta rasgos de continentalidad que le vienen dados por su altitud y alejamiento en el mar, rasgos estos que le diferencian notablemente del resto de las comarcas de Valencia. Es un clima riguroso en invierno y suave en verano.

Hidrografía: el municipio es atravesado por el río Magro, también llamado Oleana, en la zona encontramos el embalse de Contreras y el de Benagéber y las Hoces del Cabriel.

Distribución, ocupación y función del suelo: En el término de Utiel, además de la propia ciudad, se ubican los siguientes núcleos de población: Las Casas, Los Corrales, Las Cuevas, Estenas, La Torre, El Remedio, Casas de medina y El hontanar.

Encontramos localidades limítrofes como San Antonio, Requena, Sinarcas, Camporrobles, Fuenterrobles, Aliaguilla, Caudete de las Fuentes, Chelva. En esta zona y en Utiel concretamente el sector agrícola ha adquirido dimensión y relevancia gracias al sector vitivinícola , que ocupa gran extensión del suelo Utielano, además es muy importante el sector comercio e industria.

Actualmente Utiel se encuentra con un total de 12.082 habitantes, de los cuales estos son 6.081 hombres y 6.001 mujeres, estos son los datos del último censo realizado por el Instituto Nacional de Estadística.

La población esta muy igualada entre hombres y mujeres casi con un 50% para cada sexo.

En el ámbito cultural encontramos numerosos puntos de interés:

Iglesia Parroquial de Nuestra Señora de la Asunción que data del siglo XVI.

Casa Consistorial.

Convento y templo de la Merced y el de los Franciscanos.

Encontramos casas recuerdo de cuando era un recinto amurallado, casonas solariegas de los nobles e hidalgos y calles que atestiguan el recuerdo musulmán de la ciudad, todavía podemos ver algún molino de los muchos que hubo en Utiel.

Puerta de las Eras, reconstrucción de lo que fue una de las entradas medievales a la población.

Otro punto de interés cultural es el Museo del Vino, creado en 1986 que se ubica en la Bodega Redonda y es sede del Consejo Regulador de la Denominación de Origen Protegida Utiel-Requena.

El Almázar, aparato destinado a la extracción de cera de los panales de miel y el lugar donde se reúnen los cofrades de la Cofradía de San Isidro.

Santuario de la Virgen del Remedio.

Plaza de toros la Utielana, considerada una de las más grandes de la provincia, inaugurada en 1858.

Bodega de la Cooperativa Agrícola, considerada como monumento industrial, una de las más grandes de Europa, empezó a funcionar en 1949 y tiene una capacidad que supero los treinta millones de litros de vino.

También encontramos monumentos en la vía pública como el de Isabel la Católica, de 1951; el monumento de José Esteve Edo al hijo ilustre y predilecto de Utiel, el famoso actor Enrique Rambal; el busto de piedra en memoria de las víctimas de Guerra Civil, 1936; el monumento a la Masa Coral Utielana y el más reciente, el monumento al Labrador Utielano.

Ilustración 3: Datos estadísticos del padrón de Utiel.

Fecha	Valor (personas)
2014	12.082
2013	12.311
2012	12.429
2011	12.449

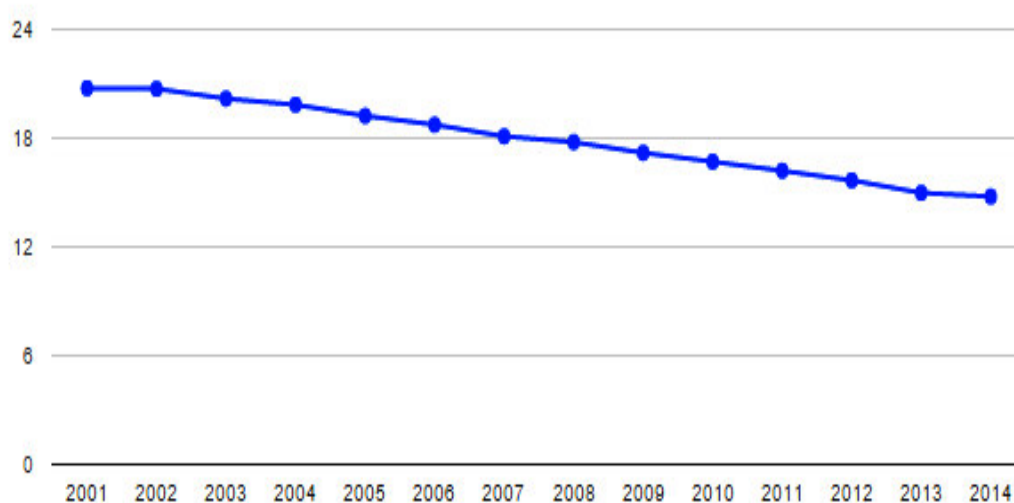
Fuente:

http://www.argos.gva.es/bdmun/pls/argos_mun/DMEDB_MUNDATOSINDICA_DORES.DibujaPagina?aNMunId=46249&aNIndicador=2&aVLengua=c

Desde el año 2011 se puede apreciar un claro descenso de la población.

A continuación veremos las características más evidentes de la población, así como la edad media la cual nos interesa para el análisis de nuestro proyecto.

Ilustración 4: Datos del indicador de 16 a 29 años.



Fuente:http://www.argos.gva.es/bdmun/pls/argos_mun/DMEDB_COMADATO_SINDICADORES.DibujaPagina?aNComald=17&aNIndicador=2&aVLengua=c

La información recopilada ya nos deja ver que el municipio de Utiel es una población que tiene una evolución que se estabiliza en la segunda mitad de los años noventa, la población con la que contaba el municipio va siendo cada vez menor y todo ello tiene relación con que existe un crecimiento vegetativo negativo (existen menos nacimientos que defunciones) a la par que también se producen las migraciones.

De esta situación podemos decir que la población de Utiel, se ha quedado estancada ya que no avanza y comienza a estar en retroceso como los datos nos muestran, teniendo en cuenta también que la población en la Comunidad Valenciana se concentra en el litoral y es común encontrarnos esta situación en las poblaciones del interior como es Utiel.

Mostraremos un tabla en la que se puede observar la población de Utiel por edad y genero.

Ilustración 5: Población de Utiel por edad y sexo.

Población de UTIEL por sexo y edad 2014 (grupos quinquenales)			
EDAD	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
0-4	268	236	504
5-9	280	261	541
10-14	286	267	553
15-19	296	252	548
20-24	293	319	612
25-29	380	356	736
30-34	420	395	815
35-39	542	461	1.003
40-44	456	409	865
45-49	474	467	941
50-54	455	443	898
55-59	393	358	751
60-64	346	349	695
65-69	315	346	661
70-74	279	273	552
75-79	236	277	513
80-84	213	277	490
85-	149	255	404
TOTAL	6.081	6.001	12.082

Fuente:<http://www.foro-ciudad.com/valencia/utiel/mensaje-12433799.html>

Plan de mejora para los trámites electrónicos del Ayuntamiento de Utiel.

Los grupos de edad predominantes, son los individuos que tienen entre 35 y 39 años, siendo también destacables los grupos que tienen entre 45 y 49 años. Estos datos son coherentes con el progresivo envejecimiento de la población en general que hemos podido ir comprobando.

.3.2 ANALIZAR LA SEDE Y LOS TRÁMITES ELECTRÓNICOS.

El gobierno y la administración del municipio de Utiel corresponde al Ayuntamiento, integrado por el Alcalde y los Concejales.

Son diecisiete debido al número de residentes, son elegidos por los mismos vecinos mediante sufragio universal, igual, libre, directo y secreto. El alcalde es elegido por los Concejales en la forma establecida en la legislación electoral.

A continuación fijados por la legislación estatal y autonómica valenciana los ámbitos materiales en los que el municipio ejerce las competencias propias:

-Urbanismo área en la que se trata el planeamiento, gestión, ejecución y disciplina urbanística. Protección y gestión del Patrimonio Histórico. Promoción y gestión de la vivienda de protección pública con criterios de sostenibilidad financiera. Conservación y rehabilitación de la edificación.

-Medio ambiente urbano: en particular jardines y parques públicos, gestión de los residuos sólidos urbanos, proteger contra la contaminación acústica, lumínica y atmosférica en las zonas urbanas.

-Abastecimiento de agua potable a domicilio y evacuación y tratamiento de

aguas residuales.

-Infraestructura viaria y otros equipamientos de su titularidad.

-Evaluación e información de las situaciones de necesidad social y la atención inmediata a personas en situación o riesgo de exclusión social.

-Policía local, protección civil, prevención y extinción de incendios.

-Tráfico, estacionamiento de vehículos y movilidad. Transporte colectivo urbano.

-Información y promoción de la actividad turística de interés y ámbito local.

-Ferias, abastos, mercados y comercio ambulante.

-Protección de la salubridad pública.

-Cementerios y actividades funerarias.

-Promoción del deporte.

-Promoción de la cultura y equipamientos culturales.

-Participar en la vigilancia del cumplimiento de la escolaridad obligatoria y cooperar con las administraciones educativas correspondientes en la obtención de los solares necesarios para la construcción de nuevos centros docentes. La conservación, mantenimiento y vigilancia de los edificios de titularidad local destinados a centros públicos de educación infantil, de educación primaria o de educación especial.

-Promoción en su término municipal de la participación de los ciudadanos en el uso eficiente y sostenible de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

Estas competencias son propias como ya hemos comentado anteriormente y las ejerce en régimen de autonomía y bajo la propia responsabilidad, atendiendo siempre a la debida coordinación en su programación y ejecución con las demás Administraciones Públicas.

Con carácter obligatorio están los siguientes servicios: alumbrado público, cementerio, recogida de residuos, limpieza viaria, abastecimiento domiciliario de agua potable, alcantarillado, acceso a los núcleos de población, pavimentación de vías públicas, parque público, biblioteca pública y tratamiento de residuos.

La estructura organizativa del ayuntamiento es la siguiente:

- El Alcalde.
- El Pleno.
- Los Tenientes de Alcalde.
- Los Concejales Delegados.
- La Junta de Gobierno Local.
- Las Comisiones Informativas permanentes.
- La Comisión Especial de Cuentas.
- Las Comisiones Sectoriales.

El ayuntamiento de Utiel dispone de una página web.

Ilustración 6: Pantalla inicio página web Ayuntamiento de Utiel.



Fuente: <http://www.utiel.es/>

Una vez accedemos a la página web del Ayuntamiento de Utiel podemos realizar un análisis a simple vista observando que toda la información que se ofrece al ciudadano así como servicios distribuidas en tres áreas.

En la parte superior encontramos todas las áreas disponibles para el ciudadano, divididas por secciones:

- Inicio.
- Actualidad.
- Ayuntamiento.
- Municipio.
- Turismo.
- Contacto.

En la parte izquierda podemos ver una sección dedicada a las noticias más relevantes para el municipio, en el margen derecho podemos ver una serie de banners con todo lo relacionado con la administración y servicios como el calendario de las farmacias de guardia.

En la parte central encontramos los avisos y la agenda en los que se anuncian los actos o cuestiones de interés para los ciudadanos, así como cuando sale una oferta de trabajo o alguna más conferencia.

En la siguiente imagen podemos ver todo lo que ofrece y de que manera estructura las áreas principales, la página web del Ayuntamiento de Utiel:

Ilustración 7: Estructura página web del Ayuntamiento de Utiel.

The screenshot displays the website layout for the Ayuntamiento de Utiel. At the top is a navigation bar with the following menu items: INICIO, ACTUALIDAD, AYUNTAMIENTO, MUNICIPIO, TURISMO, and CONTACTO. The main content is organized into several columns and sections:

- Noticias:** Contains three news items:
 - LA DIPU TE BECA:** Resultado de la baremación del tribunal para el programa la Dipu te Beca 2015. Published bases for the award of grants.
 - Firma para la adjudicación de suelo industrial en Utiel:** El Nuevo Tollo acogerá a cinco empresas permitiendo la creación de 130 puestos de trabajo.
 - Seis nuevas empresas se instalarán en Utiel:** Una de ellas creará 110 puestos de trabajo.
- Avisos:** Contains information about a conference: "CONFERENCIA: 'AUTOESTIMA, CONFIANZA Y SEGURIDAD EN UNA MISMA'", job offers in Utiel (including agricultural workers and mechanics), and the "ESCUELA DE VERANO 2015".
- Agenda:** Shows the "JUNTO" event for "SAN JUAN 2015" on June 9-23, and the "SEMANA ESPECIAL DEPORTIVA UTIEL" from June 16 to 20, 2015.
- Other sections:** "PROGRAMA DE TURISMO DEL IMSERSO 2015 - 2016" and "REDUCCIÓN DEL PERIODO DE QUEMAS".
- Right-side banners and widgets:**
 - AYUNTAMIENTOS PROVINCIA DE VALENCIA (with App Store and Google Play logos).
 - SUELO INDUSTRIAL ECONOMICO EN UTIEL.
 - SEDE ELECTRÓNICA.
 - PORTAL DE TRANSPARENCIA.
 - PERFIL DEL CONTRATANTE.
 - Tablón de anuncios.
 - BUZÓN CIUDADANO.
 - CALENDARIO DEL CONTRIBUYENTE.
 - Logo for "f a c e" (Punto Único de Atención de Actuaciones Electrónicas).
 - Logo for "emprende en 3".

Fuente: <http://www.utiel.es/>

Ilustración 8: Estructura página web del Ayuntamiento de Utiel



Fuente: <http://www.utiel.es/>

En el margen derecho es donde se encuentran los banners en los que vamos a comprobar los trámites electrónicos que se pueden realizar desde dicha página web y en los que vamos a realizar un análisis más detallado.

El primer banner nos ofrece la posibilidad de descargarnos la aplicación móvil mediante GOOGLE PLAY, en la que podemos estar informados de lo que sucede en los Ayuntamientos de Valencia, esto nos demuestra la influencia de las tecnologías, creando un acceso directo desde nuestros smartphones a la actualidad.

En el segundo banner nos pone en situación ofreciendo la información del suelo en el municipio, el banner recibe el nombre de: SUELO INDUSTRIAL ECONÓMICO EN UTIEL, no es de fundamental interés en nuestro trabajo, es una manera de promocionar el polígono nuevo del municipio.

El tercer banner que nos encontramos en este margen derecho es el más importante en nuestro análisis, la SEDE ELECTRÓNICA. Hacemos click y nos conduce a una página en la que aparecen tres secciones en la parte superior:

1- Información general.

2- Catálogo de trámites.

3- Carpeta ciudadana.

En la primera sección de información general, se muestran los trámites para los ciudadanos, para empresas así como:

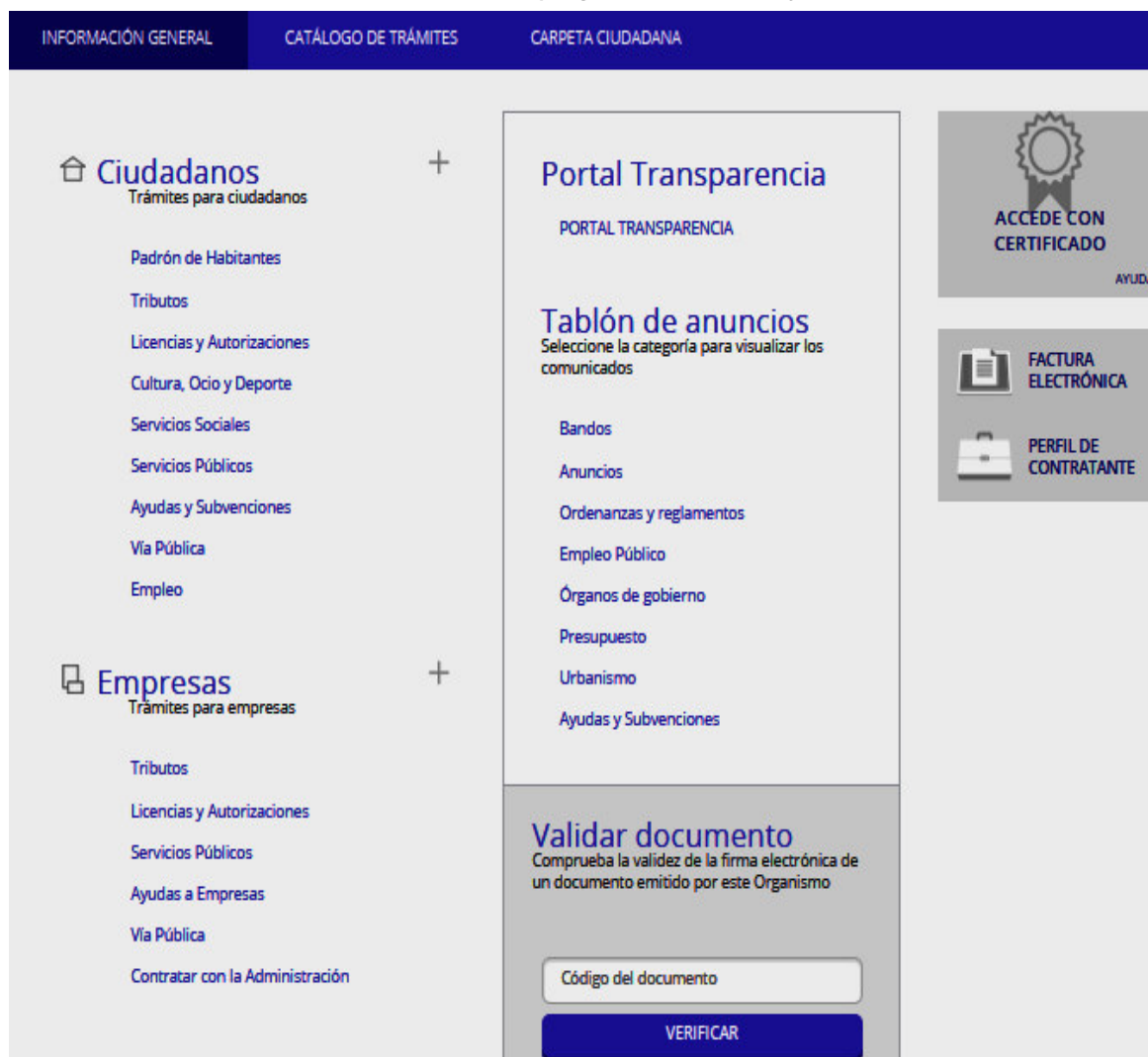
Ciudadanos:

- Padrón de habitantes.
- Tributos.
- Licencias y Autorizaciones.
- Cultura, Ocio y Deportes.
- Servicios sociales.
- Servicios Públicos.
- Ayudas y Subvenciones.
- Vía Pública.
- Empleo.

Empresas:

- Tributos.
- Licencias y Autorizaciones.
- Servicios Públicos.
- Ayudas a empresas.
- Vía Pública.
 - Contratar con la Administración.

Ilustración 9: Sede Electrónica de la página web del ayuntamiento de Utiel.



Fuente: <http://utiel.sedelectronica.es/info.5>

En el margen derecho encontramos el PORTAL DE TRANSPARENCIA que nos muestra todo lo referente con la información institucional, organizativa y planificación, también la información de relevancia jurídica, y la información económica, presupuestaria y estadística. Para que cualquier ciudadano pueda acceder a ella en cualquier momento.

También en esta misma página inicial de la SEDE ELECTRÓNICA y en este mismo margen se muestra un TABLÓN DE ANUNCIOS con una serie de categorías:

- Bandos.
- Anuncios.
- Ordenanzas y reglamentos.
- Empleo público.
- Órganos de gobierno.
- Presupuesto.
- Urbanismo.
- Ayudas y subvenciones.

Dentro de esta misma área nos da la posibilidad de Validar un Documento, comprobando la firma electrónica siempre y cuando el documento haya sido emitido por el mismo Organismo, y también encontramos un acceso mediante certificado en el que a través del DNI electrónico o el eDNI, se pueden validar los trámites que se vayan a realizar por esta vía.

Continuamos en la misma página, con el último acceso, nos ofrece:

- Perfil del contratante.
 - Factura electrónica.

En PERFIL DE CONTRATANTE podemos disponer de todo tipo de

Plan de mejora para los trámites electrónicos del Ayuntamiento de Utiel.

expedientes de contratación, del municipio, así como del Polideportivo municipal, como el contrato de suministro mediante la modalidad de renting de dos vehículos destinados a servicios oficiales de la policía local.

En la sección de FACTURA ELECTRÓNICA, encontramos la normativa, los requisitos y otras observaciones.

Ilustración 10: Factura electrónica en la sede electrónica de la página web del Ayuntamiento de Utiel.

FACTURAS ELECTRÓNICAS

¿Cómo debo presentar mi factura?

A partir del 15 de enero de 2015, debe presentar obligatoriamente su factura en formato Factura-e si se encuentra dentro de una de las categorías de proveedores obligados por la Ley 25/2013 de impulso de la factura electrónica (Ver art. 4).

Están eximidas de esta obligación las facturas con importe inferior a 5000 €.

Las facturas no afectadas por esta obligación podrán seguir presentándose en papel.

Para aquellos casos en los que todavía se admite la presentación de facturas en formato papel, también tiene la posibilidad de presentar sus facturas a través del Registro Electrónico firmadas electrónicamente en PDF.

[ENVÍE SU FACTURA EN PDF]

Todas las facturas que remita a esta administración (incluidas las que presente en papel), deberán incluir la siguiente codificación (Códigos DIR3):

Código de Entidad	L01462495
Descripción	
Órgano de tramitación	L01462495
Descripción	
Oficina contable	L01462495
Descripción	
Órgano proponente	
Descripción	

Fuente: <http://utiel.sedelectronica.es/info.2>

La siguiente área o sección de la sede electrónica es la de: CATÁLOGO DE TRÁMITES.

En la que hay un listado de procedimientos, que podemos descargar la instancia, así como ver la información que nos ofrece sobre cada uno de ellos, ¿para qué sirve?, ¿cómo lo inicio?, ¿qué tributos o precios públicos son aplicables?, ¿cuándo y cómo se resuelve el procedimiento?, ¿qué posibilidades tengo de recurrir si no estoy conforme?, ¿qué otros tramites están relacionados?, ¿qué normativa es aplicable al procedimiento? Y hasta un apartado en el que nos ofrece una relación de preguntas más frecuentes, para solucionar las dudas más rápidas y comunes entre los usuarios de este servicio.

De todos estos procedimientos sólo son dos los que pueden hacerse en su totalidad electrónicamente sin tener que asistir presencialmente a la Administración Pública.

En la imagen capturada de la página web del Ayuntamiento de Utiel podemos observar los trámites y sus procedimientos.

En ella en el margen derecho vemos los únicos dos procesos o trámites que se pueden realizar de manera electrónica.

Plan de mejora para los trámites electrónicos del Ayuntamiento de Utiel.

Ilustración 11: Catálogo de trámites de la página web del Ayuntamiento de Utiel.

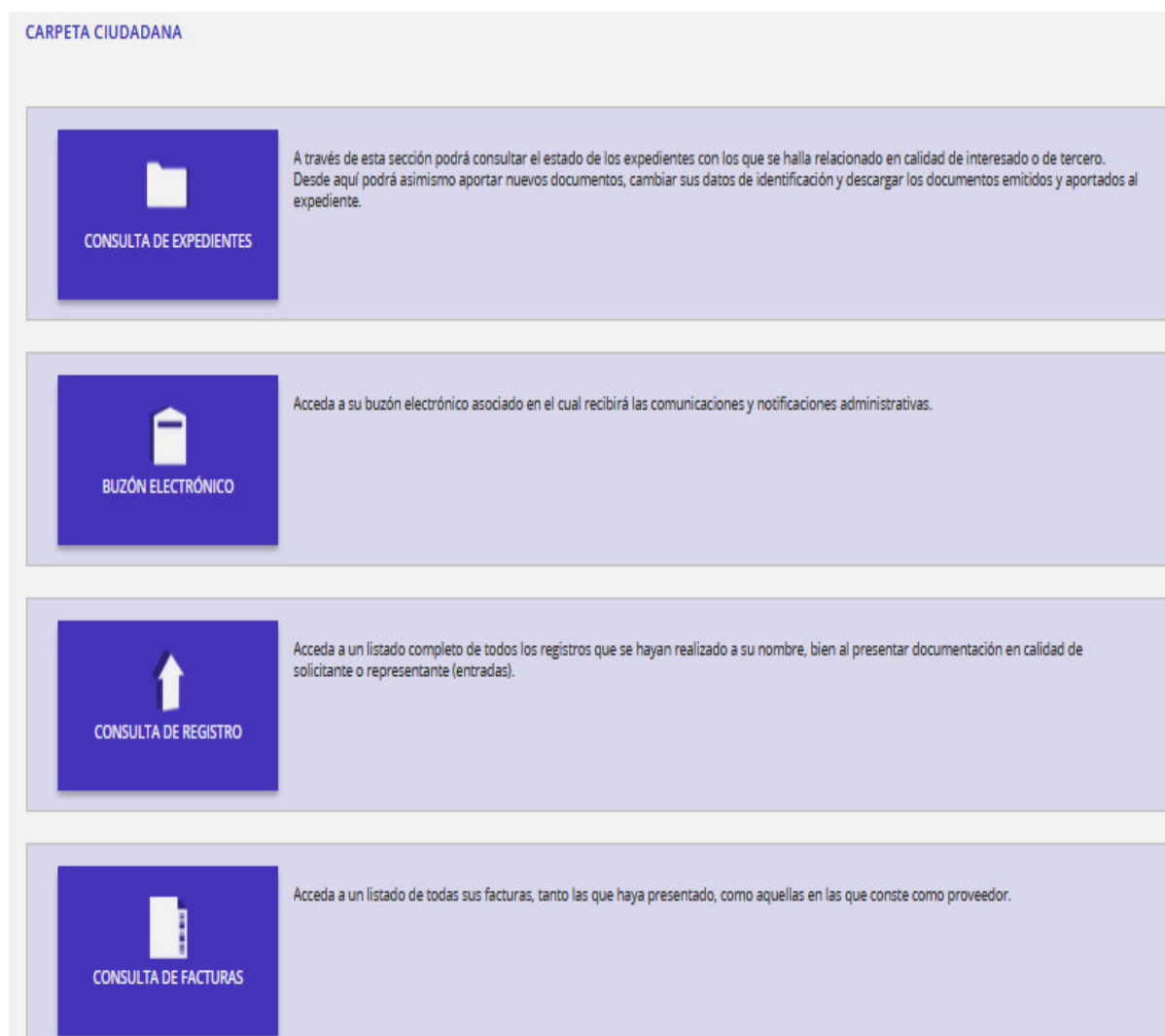
				Buscar trámites
Acceso por los Interesados a Datos de Carácter Personal	⊙ Información	↓ Descargar Instancia	-	
Alta en los Servicios de Recogida de Basura	⊙ Información	↓ Descargar Instancia	-	
Aplazamiento o Fraccionamiento de Pago de Deudas Tributarias.	⊙ Información	↓ Descargar Instancia	⊙ Tramitación Electrónica	
Autoliquidación del Impuesto de Construcciones, Instalaciones y Obras y de las Tasas correspondientes	⊙ Información	↓ Descargar Instancia	-	
Aviso de incidencia en Vía Pública (alumbrado público, conservación vial, etc.)	⊙ Información	↓ Descargar Instancia	-	
Baja en los Servicios de Recogida de Basura	⊙ Información	↓ Descargar Instancia	-	
Cambio de Domicilio Fiscal	⊙ Información	↓ Descargar Instancia	-	
Certificación de Silencio Administrativo	⊙ Información	↓ Descargar Instancia	-	
Certificado de Antigüedad de Vivienda para su inscripción en el Registro de la Propiedad	⊙ Información	↓ Descargar Instancia	-	
Compensación de Deudas Tributarias (A Instancia de Parte)	⊙ Información	↓ Descargar Instancia	⊙ Tramitación Electrónica	
Comunicación Previa (Conforme al art. 71 bis de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre)	⊙ Información	↓ Descargar Instancia	-	
Declaración Responsable (Conforme al art. 71 bis de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre).	⊙ Información	↓ Descargar Instancia	-	
Derecho de Acceso a la Información Pública	⊙ Información	↓ Descargar Instancia	-	
Devolución de la Garantía Definitiva de un Contrato de Obras.	⊙ Información	↓ Descargar Instancia	-	
Ejercicio por los Interesados del Derecho de Cancelación de Datos	⊙ Información	↓ Descargar Instancia	-	
Ejercicio por los Interesados del Derecho de Oposición de Datos	⊙ Información	↓ Descargar Instancia	-	
Ejercicio por los Interesados del Derecho de Rectificación de Datos	⊙ Información	↓ Descargar Instancia	-	
Exenciones en la Tasa de Basura	⊙ Información	↓ Descargar Instancia	-	
Exención de Pago de Impuesto	⊙ Información	↓ Descargar Instancia	-	

Fuente: <http://utiel.sedelectronica.es/dossier.2>

En la última sección de la sede electrónica llamada: CARPETA CIUDADANA, podemos disponer de cuatro áreas que son las siguientes:

- Consulta de expedientes.
- Buzón electrónico.
- Consulta de registro.
- Consulta de facturas.

Ilustración 12: Carpeta ciudadana de la página web del ayuntamiento del Utiel.



Fuente: <http://utiel.sedelectronica.es/carpetaelectronica.4>

Plan de mejora para los trámites electrónicos del Ayuntamiento de Utiel.

Continuaremos con los banners de la página de inicio de la web, los anteriores tendrán acceso tanto desde la página de inicio, como desde el banner de SEDE ELECTRÓNICA.

Por tanto pasaremos al banner de BUZÓN CIUDADANO, que nos redirige a la página de la Generalitat Valenciana, este Buzón Ciudadano es una iniciativa de la Generalitat Valenciana para fomentar la participación ciudadana, para que se interrelacionen la ciudadanía y las instituciones en e-Democracia, a través de medios tecnológicos, en este espacio se pueden presentar propuestas por parte de los ciudadanos, consultas o sugerencias.

La página que abrimos al hacer clic en este banner, nos muestra una breve introducción de Utiel, su situación geográfica, sus barrios y pedanías, un poco de su historia y economía así como también sus monumentos, gastronomía junto a sus fiestas y tradiciones, por último hace un listado con los teléfonos y webs de interés.

En la parte superior, aparecen cuatro secciones:

1. Inicio
2. Objetivos, nos explica qué es, para qué y por que se ha hecho el buzón ciudadano.
3. Reglamento, ¿Quién puede participar?, y cómo participar.
4. Buscador. Es una manera más rápida de acceder a la información deseada.

En el margen derecho de esta página de INICIO ofrece:

- ¿Cómo participar?
- Calendario de eventos.
- Promociones.
- Destacados.

Ilustración 13: Buzón Ciudadano de la página web del Ayuntamiento de Utiel.

The screenshot shows the 'Buzón Ciudadano' web page. At the top, there is a navigation bar with 'Inicio', 'Objetivos', 'Reglamento', and 'Buscador'. Below this, the page is organized into several sections:

- Municipios:** A list of municipalities: Castellón, Alicante, and Valencia.
- Acceso Participante:** A login form with fields for 'Usuario' and 'Contraseña', a 'Recordarme' checkbox, and an 'Entrar' button. Links for '¿Perdiste tu Usuario/Contraseña?' and '¿Sin cuenta todavía? Registro' are also present.
- Acceso Ayuntamientos:** A section for accessing municipal services.
- ¿Quién está en línea?:** A status indicator showing 'Tenemos 172 Invitados conectado(s)'. The 'Invitados' part is highlighted in red.
- Bienvenido al buzón ciudadano:** A central section with a blue map of the region. Text describes the 'Buzón Ciudadano' as a participation tool. It includes the text: 'El Buzón Ciudadano es una herramienta más de participación que la Generalitat Valenciana pone al servicio del ciudadano, con la finalidad de dar respuesta a las consultas, propuestas o sugerencias relativas a la localidad donde resides.' and 'De esta manera, puedes colaborar en el desarrollo de mejoras relativas a tu municipio a través de esta sencilla herramienta. Te animamos a que participes activamente y nos hagas llegar tu opinión o duda sobre aquellos aspectos que consideres.'
- Últimas Propuestas:** A list of recent proposals, including 'SEMÁFORO O PASARELA ENTRE ALAMEDA DEL MAR Y LA MOSCA', 'Doble dirección', 'La C/ Els Filadors es un desastre', 'PLAYA CAN', and 'Fallo alumbrado público a El Chaparral'.
- Calendario de eventos:** A calendar for June 2015, showing dates from 1 to 30.
- Promociones:** A section with promotional banners for 'SOM Online Magazin' and 'Web President Alberto Fabra'.
- Destacados:** A section with featured content, including 'Registro de Participación Ciudadana', 'Tú participas', and 'Més a prop teu'.

Fuente: http://www.buzonciudadano.gva.es/index.php?option=com_content&view=frontpage&Itemid=1&lang=es

Continuamos con otro banner, CALENDARIO DEL CONTRIBUYENTE, nos introducimos en él y nos aparece un documento de la Diputació de València en el cual nos informa del calendario fiscal del ejercicio 2015, indicando los periodos de pago de los tributos.

El siguiente banner, el Ayuntamiento de Utiel ante la obligación de tener un punto general electrónico de facturas para ello utilizará el PUNTO GENERAL DE ENTRADA DE FACTURAS ELECTRÓNICAS (FACE) establecido por el estado en la siguiente dirección electrónica: <https://face.gob.es/es/>

EMPRENDE 3, cuando pinchamos en este banner nos redirige a http://www.seap.minhap.gob.es/es/servicios/emprende_en_3.html que es la página de la Secretaria de Estado de Administraciones Públicas, en ella se explica el Proyecto “Emprende en 3” que es un proyecto de simplificación administrativa.

También se le dedica un banner al PATRIMONIO CULTURAL, dentro de este podemos encontrar dos secciones Museo y Patrimonio, dentro de museo encontramos: Exposición y Actividades.

Patrimonio.

- Patrimonio municipal.
- Almázar.
- Museo mariano.
- Museo taurino.
- Museo del vino.

Museo.

- Contacto. Nos muestra la dirección, email y teléfono para poder contactar.
- Presentación. Nos explica el museo municipal, llamado Casa Alamazón, acoge una colección arqueológica con piezas de las culturas ibérica, romana y época medieval.
- También una interesante colección etnológica de la ciudad y una muestra de la indumentaria típica junto a recreaciones de diferentes habitáculos.
- Visitas. Nos indica el horario de visitas.
- Descargas. Lista de descargas en el que esta la Revista de Patrimonio Cultural Valenciano, ABante, N^o 11.

Exposición.

- Arqueología. Nos cuenta como se encuentra organizado el museo municipal, junto con un plano y fotos de lo que en el se puede encontrar.
- Personajes ilustres. Cuenta una breve historia de tres de los personajes mas relevantes en la historia de Utiel. Que son: Fidel García Berlanga, Miguel Ballesteros, Enrique Rambal.
- Indumentaria. La parte de indumentaria que se expone en el museo municipal , aquí hace una breve situación para saber lo que en el nos vamos a encontrar así como los juguetes infantiles que complementan esta colección.
- Oficios. Acoge muestras de diferentes útiles referentes a oficios tradicionales de la zona como carpinteros, zapateros o apicultores. Y también muestra herramientas de labranza que se han venido empleando en un a población eminentemente vinícola.

Actividades.

- En esta sección nos encontramos con que el espacio se encuentra en construcción, por lo que no podemos obtener ninguna información.

Volvemos a la página de inicio, para continuar con los últimos banners, entre los que podemos encontrar, ALBERGUES MUNICIPALES que nos explica situación precios y condiciones de uso, también un calendario con la disponibilidad y la solicitud a rellenar para la ocupación, que junto con la documentación solicitada hay que presentar en el ayuntamiento, lo que nos demuestra que es otro proceso que ha de finalizarse de forma presencial.

También ofrece información de DEPORTES Y JUVENTUD, así como:

- Los próximos eventos deportivos extraordinarios.
- Programas deportivos municipales.
- Clubs deportivos locales.
- Instalaciones deportivas municipales.
- Campo de fútbol la Celadilla.
- Complejo deportivo Nogueral.
- Pabellón cubierto Municipal.
- Piscina cubierta Municipal.
- Polideportivo Municipal.
- Información juvenil: novedades semanales IVAJ.
- III Temporada “ Café en Inglés”.

UTIEL CULTURAL, éste es otro de los banners que forman la página de inicio, en él podemos buscar cuales serán los próximos actos del mes, ya que nos muestra un calendario con cada acto según el tipo que sea, cine, exposiciones, fotografía, literatura, música, teatro o cualquier otro tipo de evento.

Las fiestas que se celebran en el municipio también merecen un banner en la pagina principal, con el nombre de FESTEJOS, nos facilita las fecha de las fiestas así como también la de concursos.

CÓMO LLEGAR, CITA PREVIA CENTRO DE SALUD Y FARMACIA DE GUARDIA, son los últimos banners que nos prestan información del municipio, se puede solicitar cita para el médico sin moverse de casa cómodamente desde este enlace que con solo introducir el número de tarjeta SIP y su fecha de nacimiento nos dice los días disponibles que podemos elegir.

Ilustración 14: Cita previa centro de salud.



Cita Previa - Identificación del solicitante

A DATOS DE LA PERSONA SOLICITANTE

Introduzca su número de tarjeta SIP y su fecha de nacimiento:

Número SIP *	Día *	Mes *	Año *
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>



Nº SIP



> Validar

Fuente: <http://www.san.gva.es/citaprevia>

3.3 DAFO.

Para poder tomar cualquier decisión con una buena estrategia es necesario y casi imprescindible el realizar un diagnóstico de nuestra organización, y este es el método más sencillo para decidir en el futuro, ya que nos hace ver las oportunidades que tenemos detectadas y a prepararnos para posibles amenazas, siempre teniendo en cuenta cuales son nuestras debilidades y nuestras fortalezas.

Partiremos de dos supuestos para hacer nuestro análisis primero deberemos realizar un análisis interno en el que detectaremos las fortalezas o también llamados puntos fuertes así como capacidades que puedan servir para explotar oportunidades, y las debilidades o puntos débiles son los aspectos que limitan o reducen la capacidad de desarrollo y por ello son una amenaza para la organización.

Para el segundo supuesto deberemos realizar un análisis externo para localizar las amenazas que son aquellas fuerzas del entorno que pueden impedir la implantación de una estrategia o reducir la efectividad de la misma, y las oportunidades que son todo aquello que pueda suponer una ventaja para el funcionamiento del ayuntamiento y de su organización.

Comenzaremos con el análisis interno:

Como bien hemos explicado anteriormente vamos a realizar un análisis interno de las fortalezas y de las debilidades que se encuentran en la sede electrónica del ayuntamiento de Utiel, y de esta forma saber cuales son las carencias o las calidades prestadas al ciudadano.

Fortalezas:

Aquí destacaremos todos los elementos que son internamente positivos y que hacen más completa o/y atractiva la página web del ayuntamiento de Utiel:

- La página web se presenta de una manera clara y concisa mediante diferentes secciones.
- Los servicios que presta la página web son sencillos y fáciles para cualquier ciudadano.
- Cada proceso a realizar mediante la página web u otro medio viene explicada detalladamente.
- La tramitación telemática que nos ofrece la página web permite que el ciudadano pueda realizar de forma electrónica sus trámites sin tener que desplazarse.
- La rapidez en la gestión de los trámites se ha reducido gracias a la vía electrónica, favoreciendo el tiempo para el ciudadano y también por otro lado los funcionarios pueden centrarse en la resolución telemática que es más rápida puesto que toda la documentación les llega digitalizada.

Debilidades:

En este punto se identificarán para ser solucionados cuanto antes todos los puntos débiles que dificultan un buen funcionamiento de la página web del ayuntamiento de Utiel.

- La edad de la población es avanzada por tanto no crea atractivo para estos ciudadanos, la tecnología va más rápida que el tiempo que necesitan para adaptarse y formarse.
- Los funcionarios del ayuntamiento necesitan adaptarse a los cambios y formarse continuamente en estos nuevos métodos de gestión.
- La página web ofrece servicios telemáticos, pero algunos de ellos es necesario finalizarlos presencialmente para que tengan su validez.
- Informaciones no actualizadas que se encuentran en la página web deberían de ser completadas para así satisfacer las necesidades de los ciudadanos.
- Encontramos algunos índices de contenidos sin información o duplicados.

Análisis externo:

En este análisis vamos a buscar las oportunidades y las amenazas que pueden presentar externamente a la página web del ayuntamiento de Utiel.

Oportunidades:

En este punto describiremos los factores más positivos y que están a la vista de todos para favorecer a la página web del ayuntamiento de Utiel.

- Las nuevas tecnologías se desarrollan a un ritmo vertiginoso y constante, lo que permite poder tener una página web de Utiel actualizada y disponible para cualquier ciudadano y accesible desde cualquier lugar vía Internet.
- La sociedad en la que vivimos cada vez está más preparada en conocimientos informáticos, por lo que esto es una oportunidad para que llegue a más gente la página web del ayuntamiento de Utiel y de esta forma se haga un mayor uso de ella.
- Las legislaciones apoyan el cambio de cerca, cada vez más se apuesta por una administración electrónica y digitalizada, y normas que la regulan.
- La sociedad y los ciudadanos van a un ritmo acelerado por el hecho de la pluriactividad, por trabajo, todos aquellos procesos que se puedan ver reducidos en gasto de su tiempo y agilicen los procesos burocráticos el ciudadano lo valorara positivamente.

Amenazas:

Las amenazas son factores externos que afectan de manera negativa a la organización, por esta razón hay que tenerlos muy en cuenta y crear estrategias que puedan con dichos obstáculos.

- Situación en la que se encuentra la economía, la crisis que actualmente afecta a la sociedad, reduce los presupuestos por tanto los recursos son limitados y el disponer de Internet en el domicilio pasa a ser un privilegio.

- La falta de actualizaciones regulares en los servicios que se prestan de manera online en la página web del ayuntamiento de Utiel hacen que deje de ser atractiva frente a la de otros municipios, siendo de fácil solución integrando este servicio por parte de la administración.

- El usuario medio exige una mejor calidad en los servicios prestados y en la cantidad de los mismos, ya que cada vez están más relacionados con las TIC y su uso cotidiano.

- El cambio de la sociedad, es una amenaza que afectará a la capacidad de reacción del Ayuntamiento de Utiel, ya que la velocidad en la que la sociedad progresa es cada vez más rápido y puede hacer que la adaptación sea más lenta que la demanda de nuevos servicios.

En este cuadro sinóptico se reflejan todas las variables del análisis DAFO del Ayuntamiento de Utiel, son las que hemos explicado anteriormente de una forma más detallada, para así poder visualizarlo de un primer golpe de vista y nos sea de mayor facilidad detectar la situación.

Ilustración 15: Análisis DAFO.



Fuente : Elaboración propia.

CAPÍTULO 4: PLAN DE MEJORA.

4.1 DEFICIENCIAS DETECTADAS.

En la sede electrónica de la página web del Ayuntamiento de Utiel encontramos que en algunos trámites mostrados falta información para las dudas ya que el apartado de ayuda cuando intentas entrar dice que la página no ha sido encontrada y estas aclaraciones también ayudarían a para facilitar las gestiones, esta es una herramienta fundamental para los ciudadanos, para darle solución a este problema se podría facilitar un número de teléfono para los trámites expuestos en la web y así no tendrían que desplazarse a las instalaciones de la administración y se agilizaría el proceso.

Los trámites y gestiones que el ciudadano puede realizar ya sea de forma presencial, telefónica o electrónicamente viene especificado al lado de cada uno de los servicios, y también la posibilidad de descargar la solicitud o instancia requerida, esto facilita la gestión y agiliza los procesos beneficiando a los funcionarios así como a los ciudadanos, por ello en aquellos procesos que no se disponga de este método sería conveniente que se facilitase.

También encontramos que en la sede electrónica se informa a los usuarios de los trámites que pueden realizar y expone información para conocer el procedimiento, y los órganos que participan en el proceso de la gestión o servicio.

La información que aparece es la siguiente:

¿Para qué sirve?

- Materia.
- Submateria
- Dirigido a.
 - Personas físicas.
 - Personas jurídicas.
- Unidad administrativa.
- Persona de contacto.
- Para que tengo que iniciarlo.

¿Cómo lo inicio?

- Forma de iniciación.
 - De oficio.
 - A instancia de parte.
- Plazo de presentación.
- Requisitos previos.
- Documentación requerida.
- Lugar de presentación.

¿Qué tributos o precios públicos son aplicables?

- Tributos y precios públicos aplicables.

¿Cuándo y cómo se resuelve el procedimiento?

- Resumen de los pasos a seguir durante la tramitación.
- Diagrama del procedimiento.
- Plazo de resolución y notificación máximo.
- Órgano que resuelve.

- Efectos del silencio.
- ¿pone fin a la vía administrativa?
- ¿existe interrelación con otras administraciones?
- Aviso legal.

¿Qué posibilidades tengo de recurrir si no estoy conforme?

- Recursos.
 - Recurso de reposición.
 - Plazo de interposición.
 - ¿Ante quien se recurre?
 - Plazo para resolver el recurso.
 - Recurso contencioso administrativo.
 - Plazo de interposición.
 - ¿A quién se recurre?
 - Recurso de reposición a la liquidación.
 - Plazo de interposición.
 - ¿Ante quién se recurre?
 - Plazo para resolver el recurso.
 - Otros recursos.
 - Plazo de interposición.
 - ¿Ante quién se recurre?
 - Plazo para resolver el recurso.

¿Qué otros trámites están relacionados?

¿Qué normativa es aplicable al procedimiento?

Preguntas frecuentes.

Plan de mejora para los trámites electrónicos del Ayuntamiento de Utiel.

Esta información debería de ser más simple para que todo ciudadano pueda entenderla rápidamente ya que el municipio de Utiel tiene un gran porcentaje de personas en edad avanzada y que están en proceso de adaptación a las nuevas tecnologías.

Es necesario que la información que está sea siempre actualizada y disponible ya que hay casos en los que no se podían finalizar los trámites debido a la información obsoleta.

En la página web del ayuntamiento de Utiel encontramos que la información aparece duplicada es decir, encontramos tres banners con diferente título, pero que poseen lo mismo y te dirigen a las mismas opciones, esto puede crear confusión para el ciudadano, por ello debería mejorarse reduciéndolo a uno o incluso poniéndole otro nombre a la sección y separarla de el resto de áreas que incluye.

Encontramos esta deficiencia en los siguientes apartados:

En el margen derecho:

- Sede electrónica.
- Perfil del contratante.
- Tablón de anuncio.

En la barra superior de la página inicial:

- Sede electrónica.

Estos fallos de coherencia son los que como ya hemos comentado producen confusión al ciudadano y dificultan la búsqueda alargando el tiempo empleado.

Por otra parte, destacaremos que existe la ausencia de la opción telemática en muchos de los servicios que se proporcionan en la web, una vez accedemos a la información de los trámites que se pueden realizar comprobamos que hay varias posibilidades de realizar los trámites como ya hemos comentado en puntos anteriores, y como el objetivo es lograr que se puedan realizar todos de forma telemática por cuestión de comodidad y rapidez, es posible mejorar dando la opción a todos los trámites de hacerlos desde casa cómodamente, simplemente necesitaremos estar conectados a Internet.

También hemos podido detectar la falta de información, y de soporte para dudas, ya que no disponen de un contacto directo para poder solucionar cualquier duda o situación que pueda surgir cuando realizas cualquier trámite de la página web, todo esto ralentiza y desanima a realizar cualquier trámite mediante este sistema.

La falta de información es un punto importante que no deja evolucionar a un administración eficiente y eficaz, por tanto la divulgación de los servicios así como de los trámites que se pueden realizar desde la página web es necesaria para los ciudadanos.

Plan de mejora para los trámites electrónicos del Ayuntamiento de Utiel.

En la página web encontramos que la información aparece duplicada y en varios accesos directos lo que produce que se convierta en una página web liosa y complicada para los ciudadanos.

Los trámites necesitan de personal con validez jurídica ya que hay que cotejar documentos y presentar las instancias en el mismo consistorio para su validez.

Ello conlleva a que no hay más formas de identificación que no sea con certificado lo que también es un punto negativo para la administración.

La administración es su parte interna también necesita una mejora, ya que es necesario una interoperabilidad entre las administraciones para la ejecución rápida y eficaz de los servicios prestados.

Estas son las deficiencias que hemos podido encontrar en la administración electrónica y página web del ayuntamiento de Utiel y que en siguiente apartado se va a proponer un plan para mejorarlo.

4.2 MEJORAS DE LAS CARENCIAS.

En este apartado del cuarto capítulo de nuestro trabajo vamos a plantear cual es la propuesta de mejora que necesita la sede electrónica del Ayuntamiento de Utiel.

Para tratar esta propuesta iremos elaborando unas opciones que correspondan con una web actualizada y atractiva.

De esta forma pretendemos lograr los estándares de exigencia social y tecnológica, además de poder ofrecer una solución real y de calidad a la demanda siempre desde el apoyo de la normativa de la Administración Electrónica, intentando reducir lo más posible sus debilidades, y maximizando las fortalezas del Ayuntamiento de Utiel.

Internet hoy en día tiene un gran protagonismo en la sociedad nos acerca la administración a los ciudadanos y todo esto y lo citado anteriormente justifica la necesidad de desarrollar una autentica Administración Electrónica en el Ayuntamiento de Utiel.

Plan de mejora para los trámites electrónicos del Ayuntamiento de Utiel.

El Ayuntamiento de Utiel tiene una misión para todo este proceso y es el facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios que se ofrecen, mediante un mejor uso de los recursos disponibles, ser un ayuntamiento participativo e innovador, haciendo mas sencillos y eficaces los procedimientos y obtener respuestas inmediatas para el ciudadano que dispone de menos tiempo en su día a día.

Mediante el análisis que llevamos realizado sobre el Ayuntamiento de este municipio, podemos llegar a crear una serie de valores que repercuten directamente en la calidad de los servicios que se ofrecen a los ciudadanos.

Algunos de estos valores pueden ser:

- La capacidad para adaptarse a los cambios evolutivos.
- Ser una administración pública más cercana y abierta para los ciudadanos.
- Ofrecer una total tranquilidad para los vecinos mediante la transparencia de acciones.
- La mejora continuada de los servicios públicos mediante conductas cívicas.
- Valora y promociona su patrimonio cultural y el medio ambiente.
- Crea actividades que fomentan la cohesión social y desarrollan la economía del municipio.

Estos son algunos de los valores que promueven al ayuntamiento de Utiel, benefician al ciudadano, la administración pública también colabora con la administración privada para la cooperación de éstas.

Después de tener una base de valores, es necesario que sepamos cuales serán los propósitos que formaran parte de nuestra propuesta de mejora.

Un primer propósito será el cumplimiento de la Ley 11/2007 de Acceso de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.

Esta Ley como sabemos da al ciudadano el derecho de poder relacionarse de manera electrónica con la administración y así llevar a cabo sus trámites de la forma deseada y más conveniente, siendo de forma presencial, electrónica como ya hemos mencionado e incluso de forma telefónica.

En consecuencia y virtud de esta Ley el ciudadano quiere que el Ayuntamiento sea más cercano en cuanto a sus servicios administrativos al igual que lo es con el resto de servicios más básicos y cotidianos como pueden ser los mantenimientos normales de cualquier municipio.

Para que los ciudadanos sientan este acercamiento para ello es necesario permitirles el acceso a servicios municipales sin depender del tiempo ni del espacio, así se crearía una relación con los ciudadanos ofreciéndoles la información deseada independientemente de la manera elegida de dicha relación.

Plan de mejora para los trámites electrónicos del Ayuntamiento de Utiel.

Otro propósito importante para un buen funcionamiento es el mejorar los sistemas de comunicación y de la información.

Como hemos recalcado durante el proyecto la transparencia en las Administraciones Públicas es un derecho que el ciudadano demanda con frecuencia, debido a las malas gestiones de las mismas. De esta manera se hace participe al ciudadano también, el poder consultar un expediente o seguir el proceso de una instancia es un factor muy positivo para una administración de calidad.

Para poder ofrecer a los ciudadanos los servicios requeridos electrónicamente sera necesario instaurar y desarrollar los servicios cruzados tanto como los de gestión, lo que abarca desde un simple expediente hasta el gestionar los RRHH.

Las relaciones electrónicas necesitan una Administración Electrónica habilitada, con sus elementos que hacen el buen funcionamiento, por ejemplo los que nos permiten ser identificados a los ciudadanos igual que a la misma administración, la autenticación de los documentos electrónicos junto con la posibilidad de la realización de pagos o transacciones de forma electrónica.

Lo que pretendemos es poder reducir los tiempos de tramitación mediante unos procedimientos más simples y sencillos, y de esta manera reducir o incluso poder eliminar la aportación de tanta documentación y que los procedimientos posean valor jurídico y total seguridad para ambas partes.

Esta estabilidad en los procesos nos puede garantizar otro propósito fundamental que es el de promover la participación ciudadana y proteger la igualdad en el acceso a los servicios públicos que se ofrecen.

La nueva era de medios en la actualidad nos facilita la posibilidad de compartir información y opiniones, es una manera de aumentar la participación ciudadana, sobre la igualdad en el acceso a los servicios públicos que se ofrecen el Ayuntamiento ha de colaborar para aproximar los servicios también a las personas que mas dificultades poseen para que puedan participar activamente en la toma de decisiones e incluso aportar nuevas ideas.

Las dos dimensiones que componen la Administración Electrónica deben de evolucionar tanto la interna como la externa, la eficiencia y eficacia de los servicios prestados por las administraciones públicas siempre es un objetivo con ánimos de superación.

Gracias a la administración electrónica ha evolucionado en una mejoría de las gestiones entre las distintas administraciones, la manera de gestionar electrónicamente la información ha hecho que sea posible.

Estas funciones son las que hacen de la administración electrónica una mejor y efectiva administración.

Como hemos visto, las mejoras suponen también una reorganización de los procesos administrativos en el Ayuntamiento, pero siempre según el grado de modernidad del municipio, estas reorganizaciones supondrán el abandono de antiguas técnicas como la de presentación física de documentación y de formulario e instancias en el mismo consistorio todo ello necesitará de un nuevo protocolo, apoyado siempre por la normativa.

Plan de mejora para los trámites electrónicos del Ayuntamiento de Utiel.

- La identificación correcta de los procesos.
- Mejora de los procesos.
- Normalización y mejora de formularios, instancias y solicitudes.

Serán mejoras necesarias para la nueva reorganización.

El mejorar las deficiencias es una tarea complicada pero el soporte tecnológico también formara parte del cambio tanto en el ayuntamiento como en las zonas rurales del municipio, requerirá un esfuerzo mayor.

Hay zonas que no están muy modernizadas es el caso de las localidades rurales de Utiel, cuenta con zonas agrícolas que no disponen de redes óptimas.

De esta manera nuestro plan de mejora también necesitará de una reestructuración de las redes de telecomunicaciones en las zonas más rurales para así poder permitir el acceso a Internet a todos los ciudadanos sin excepción.

Seria interesante el crear un espacio público dispuesto de ordenadores y wi-fi para que los ciudadanos que no dispongan de Internet en su domicilio puedan realizar sus gestiones y trámites desde este sistema en el cual se crea un punto de implantación público y gratuito al portal de la sede electrónica.

También en las dependencias del Ayuntamiento de Utiel necesitaremos de una revisión y modernización de el equipo informático, para poder posibilitar adecuadamente y mejor la e-administración.

Una de las fases más importantes es la digitalización del archivo, que se realizará a partir de los archivos de unos diez años atrás ya que realizarlo en su totalidad sería una costosa tarea.

La digitalización de los archivos nos beneficiará ya que el acceso a cualquier información y servicios que se ofrecen en la web del ayuntamiento de Utiel serán de acceso público y esto hace que se eliminen barreras.

Esto ara que los ciudadanos desde cualquier punto en el que se encuentre puedan realizar sus trámites y todo es gracias a las TICs que abre nuevas vías de interrelación.

El desarrollo de este sistema de atención integral al que anteriormente también hemos dado importancia deberá de tener varios elementos fundamentales centrados como no podía ser de otra manera en el ciudadano el cual se beneficiará de las mejoras, necesitaremos:

- Un medio telemático por el cual el ciudadano pueda acceder de forma organizada y sencilla para realizar activamente sus procesos o gestiones necesarias que se ofrecen en la administración del ayuntamiento de Utiel.
- Disponer de un número de teléfono que sea para acceder a las informaciones y servicios que se prestan, un centro de atención para gestiones de la AE.

Plan de mejora para los trámites electrónicos del Ayuntamiento de Utiel.

- Y una de las más importantes es la atención presencial ya que al encontrarnos en un período de evolución todavía necesitamos esa seguridad de poder hablar con un persona, cuando no entendemos cualquier proceso de los que se disponen.

Estos servicios ofrecerán información clara y concreta a petición del ciudadano.

Por lo que a la administración general respecta prestará información de los derechos y obligaciones sobre la utilización de los servicios públicos.

Servirá para poder dar orientación a los ciudadanos así como a los órganos y áreas a las que ha de dirigirse en cada caso, así como los órganos competentes de dicha materia.

También se atenderán a los ciudadanos que necesiten una atención más especializada así como procesos más técnicos.

Para ello se dotará de personal con formación adecuada para poder proporcionar al ciudadano la orientación que solicite y también estará dotado para poder terminar cualquier proceso así como cualquier operación que requiera de identificación y autenticación del ciudadano mediante sistemas que el no disponga. Como puede ser la firma electrónica o el DNI electrónico.

Todos estos procesos dispondrán de unos principios fundamentales derechos del ciudadano y obligaciones de la administración, la confidencialidad la integridad, la conservación, seguridad de la información la autenticidad y la disponibilidad de la información.

Toda la información viene dada en la legislación vigente de la administración electrónica LAECSP.

La interoperabilidad es la capacidad de la que disponen los sistemas de información para poder compartir e intercambiar datos y así hacer posible que la información esté en conocimiento entre las diferentes administraciones públicas, siempre y cuando sea necesario.

Se utilizan las TICs para poder efectuar estos intercambios con las demás administraciones y los ciudadanos, como ya hemos mencionado antes bajo total protección y seguridad.

Sería importante simplificar los procesos y protocolos que hacen posible el acceso a los documentos, creando una plataforma que solo se dedique a lo siguiente:

- Publicación de servicios para que el resto de sistemas que estén autorizados puedan acceder a ellos y se especifique la manera de utilizarlos.
- Todos los servicios se catalogarán desde un mismo punto para que sea más sencillo de localizarse.
- La garantía es un aspecto fundamental que es aplicable a todos los servicios que se presten.
- Se crearán unos modelos que serán los mismos para intercambiar mediante esquemas.

La conservación de materiales y documentos deberá de custodiar la información que esté firmada electrónicamente y así podrá garantizar legalmente su contenido perdurando en el tiempo.

Plan de mejora para los trámites electrónicos del Ayuntamiento de Utiel.

Se creará un depósito para poder guardar los documentos originales que necesiten de ciertas garantías jurídicas y también otro departamento para que los documentos que aunque también sean electrónicos no sea necesario la protección mediante las medidas jurídicas como los citados anteriormente.

La documentación que se solicita para los trámites de las administración ha de estar cotejada por ello el crear un técnica que de solución a este trámite burocrático, consiste en desarrollar un sistema que posibilite al personal de la administración valido para la compulsa de los documentos de manera electrónica de los documentos que se entregan el formato de papel.

Para que los objetivos propuestos puedan cumplirse hay que apoyarse en los recursos normativos y de procedimientos.

Personal y la organización, la colaboración administrativa, la divulgación y desarrollo normativo.

En estos objetivos hay que involucrarse para poder crear una página web de calidad y competitiva por ello en lo referente a la organización, deberá de ponerse formación para el personal que lo requiera, una manera de dar esta opción es el poner a su disposición jornadas y cursos del uso de las TICs para que los trabajadores puedan estar seguros de tareas realizadas y así se sentirán mas competentes en su puesto de trabajo lo que dará un mejor ambiente en el entorno del trabajo.

Para que estos cursos y jornadas lleguen a la mayor parte de los trabajadores, sería una buena forma hacerlo mediante un plataforma virtual en la que los interesados puedan acceder a la formación mediante esta plataforma.

Los cursos y jornadas de formación para los empleados de los que hablamos han de tener unas materias básicas para que el personal adquiera conocimiento sobre la materia de la AE.

Así como la normativa vigente, lo relacionado con la firma electrónica, las herramientas y la atención telemática serán importantes para la formación.

La divulgación es necesaria para transmitir a los ciudadanos del municipio que lo que se ofrecen son ventajas mediante la implantación de la Administración Electrónica, en el Ayuntamiento de Utiel.

Hay diferentes maneras de hacer este tipo de divulgación así como:

- Publicidad
- Cartas
- Jornadas
- Foros

Se trata de informar a los ciudadanos de los cambios que conlleva en las relaciones administrativas el desarrollo de la AE.

Plan de mejora para los trámites electrónicos del Ayuntamiento de Utiel.

Mediante elementos que puedan llegar a todos según el canal, para que estén informados de los servicios que se prestan y las maneras de participar activamente que pueden encontrar.

Fomentará la participación y así promoverá los servicios electrónicos el Ayuntamiento de Utiel para que los ciudadanos conozcan el esfuerzo que la administración local esta realizando.

Todos los cambios que se realizan en una administración pública, en este caso en el ayuntamiento de Utiel han de disponer de una normativa que cree una interrelación con los ciudadanos y la gestión de sus tramitaciones.

Para ello es necesario crear unas norma para las actuaciones, en cuanto a modelos de solicitud, formularios, etc.

La LAESCP como ya hemos mencionado en ocasiones anteriores nos obliga a modificar servicios informáticos que ya no van a ser como los que hasta ahora nos encontramos.

Algunos de estos aspectos que la ley nos obliga a cambiar son:

- La racionalización de recursos.

- La prestación de los servicios durante 24 horas al día 7 días a la semana 365 días al año.
- La gestión de los RRHH.

Esta última parte de nuestro capítulo para mejorar las carencias ha sido desarrollar una Administración Electrónica que sea competitiva y sobretodo también que sea accesible y cercana para el ciudadano.

Con todas las acciones anteriores lograríamos implantar en el Ayuntamiento de Utiel la Administración Electrónica como un elemento característico de competitividad, accesibilidad y transparencia.

Finalmente decir que considerando necesarios los cambios anteriores para mantener una página web actualizada y de calidad para un futuro no lejano.

CAPÍTULO 5: PRESUPUESTO ECONÓMICO

5.1 RECURSOS HUMANOS.

Principalmente diremos que un presupuesto es el cálculo del dinero que necesitamos para hacer frente a una situación determinada.

En este capítulo realizaremos el presupuesto económico teniendo en cuenta las posibilidades del municipio y las características que lo forman.

Las medidas que en el capítulo anterior hemos expuesto han de tener un procedimiento para que puedan llevarse a cabo, para ello se necesita de los Recursos Humanos que son los que en este apartado vamos a destacar.

Comenzaremos por destacar que el plan de mejora que hemos ido desarrollando a lo largo de nuestro proyecto ya que afecta al personal de la Administración.

La coordinación de los RRHH junto a los económicos que son los que veremos en el siguiente apartado, la crisis económica en la actualmente nos encontramos se ha de tener en cuenta y se hace necesario que todos colaboren para la implantación del plan de mejora del Ayuntamiento de Utiel.

Plan de mejora para los trámites electrónicos del Ayuntamiento de Utiel.

Para poder darle viabilidad a nuestro proyecto tenemos que crear un presupuesto de los recursos humanos.

Presupuesto del plan de mejora.

1. coste de elaboración del estudio.

- La elaboración del estudio del plan de mejora, en esta parte del presupuesto se calcularán las horas empleadas en la realización del TFC.

	SERVICIO	Nº DE HORAS	TOTAL
HORAS	Análisis	350h	
PRECIO/H	Análisis	8,00€	2.800,00€

Tabla 1: Coste de Análisis. (Elaboración propia).

Tenemos que tener en cuenta que la realización del análisis del plan de mejora no hubiera sido posible sin la colaboración del Director del mismo, lo cual también supone un coste adicional.

2. Coste del trabajo realizado por el director del TFC.

- La supervisión y colaboración del Director del TFC, para el análisis de nuestro plan de mejora.

	SERVICIO	Nº DE HORAS	TOTAL
HORAS	Dirección TFC	60h	
PRECIO/H	Dirección TFC	15,00€	900,00€

Tabla 2: Coste del trabajo del director. (Elaboración propia).

Ahora debemos de crear el presupuesto que supone el trabajo que ha de realizar el personal administrativo.

Realizaremos una tabla para poder identificar claramente el servicio que desempeñan y las horas que estimamos serán necesarias así como el precio de las mismas.

3. Presupuesto para el personal de la administración.

- El trabajo empleado de los administrativos del Ayuntamiento es muy importante para la viabilidad del proyecto ya que como

Plan de mejora para los trámites electrónicos del Ayuntamiento de Utiel.

mencionamos anteriormente la situación económica que se vive, es delicado y se necesita la colaboración de todos para que podamos crear una página web competitiva y eficaz.

	SERVICIO	Nº DE HORAS	TOTAL
HORAS	Personal Administrativo.	75h	
PRECIO/H	Personal Administrativo.	10,50€	787,50€

Tabla 3: Coste de Administrativos.(Elaboración propia).

En estas tres tablas identificamos el presupuesto que nos supone la parte de recursos humanos. En ellos hemos incluido los costes indirectos como pueden ser el papel y otros gastos no materiales.

En total este importe de gastos de personal asciende a setecientos ochenta y siete con cincuenta euros.

A continuación realizamos una tabla para sumar lo que nos va a suponer los gastos totales de la parte de recursos humanos.

4. Coste total de los Recursos Humanos.

COSTES DE RECURSOS HUMANOS.	CANTIDAD EN EUROS.
ANÁLISIS	2.800,00€
DIRECCIÓN TFC	900,00€
PERSONAL ADMINISTRATIVO	787,50€
TOTAL: 4.487,50€	

Tabla 4: Total de coste de RRHH.(Elaboración propia).

El coste total que supone la elaboración del plan de mejora para el Ayuntamiento de Utiel, es de un total de cuatro mil cuatrocientos ochenta y siete euros con cincuenta céntimos.

Este es el coste de Recursos Humanos que requiere la viabilidad de nuestro proyecto.

5.2 RECURSOS EN SOFTWARE Y HARDWARE.

Primeramente explicaremos brevemente lo que es un Software y un Hardware,

Software: es el conjunto de programas que hacen que la computadora pueda desempeñar ciertas tareas.

Hardware: es el conjunto de elementos físicos que complementan o contribuyen a la computadora para su manejo.

Los recursos de Software y Hardware son necesarios para la implantación de un modelo más evolucionado de Administración Electrónica en el Ayuntamiento de Utiel, para este proceso necesitaremos actualizar las aplicaciones y programas con los que trabajaban hasta ahora en la administración.

Esta mejora nos supondrá un coste, ya que tendremos que contratar dichos técnicos para la actualización de los softwares.

Realizaremos el mismo procedimiento que anteriormente, mediante tablas de presupuestos.

La actualización de los softwares lleva unos actos que son sucesivos y que son los siguientes:

1. realizar un análisis profundo para realizar el diseño de la solución.
2. desarrollar la solución, (base de datos, aplicación del servidor ,etc).
3. herramientas extras para la solución.
4. implementación y supervisión.

Lo más caro de todo este proceso será el análisis y el diseño, ya que es la base para las demás etapas, el calculo se realiza estimando las horas de trabajo por el precio de la hora.

1. Actualización del software.

SERVICIO	HORAS	PRECIO	TOTAL
ANÁLISIS PROFUNDO	150h	68€	10.200,00€
DESARROLLO DE LA SOLUCIÓN	84h	50€	4.200,00€
ADECUACIONES	50h	30€	1.500,00€
IMPLEMENTACIÓN Y SUPERVISIÓN	79	80€	6.320,00€
TOTAL:			2.222,00€

Tabla 5: Coste de actualizar software. (Elaboración propia)

Plan de mejora para los trámites electrónicos del Ayuntamiento de Utiel.

El presupuesto que hemos presentado lleva incluidos todos parámetros y licencias necesarias de las aplicaciones.

2. Hardware, para poder implantar el software serán necesarios algunos equipos para que las aplicaciones puedan funcionar correctamente.

Realizaremos una tabla con los datos.

2. Coste de Hardware.

EQUIPOS	PRECIO
MONITORES	2.000,00€
LECTOR DE TARJETAS	104,93€
SERVIDORES	1.175,00€
TOTAL:	3.276,93€

Tabla 6: Coste de Hardware. (Elaboración propia).

Los precios detallados:

Monitores: 10 unidades a 200,00€

Lector de tarjetas: 7 unidades a 14,99€

Servidores: 5 unidades a 235,00€

Ya hemos calculado el presupuesto de el Software y del Hardware, ahora realizaremos una tabla con ambos presupuestos.

Costes totales de Software y Hardware para realizar la parte más técnica del proyecto.

➤ **COSTE TOTAL DE LA PARTE TECNICA DEL PLAN DE MEJORA.**

SERVICIOS	2.222,00€
EQUIPOS	3.276,93€
TOTAL	5.498,93€

Tabla 7: Coste técnico. (Software, Hardware). (Elaboración propia).

➤ **COSTE TOTAL DE LA ELABORACIÓN DEL PLAN DE MEJORA.**

RECURSOS HUMANOS	4.487,50€
HARDWARE Y SOFTWARE	5.498,93€
TOTAL:	9.986,43€

Tabla 8: Coste total del plan de mejora. (Elaboración propia).

Plan de mejora para los trámites electrónicos del Ayuntamiento de Utiel.

Una vez ya calculado el coste de nuestro plan de mejora, consideramos que es viable y necesario para el Ayuntamiento de Utiel, para así poder prestar los servicios públicos de un a manera más eficaz y ser más competitivos en materia de administración Electrónica.

Este plan de mejora para los trámites electrónicos en el Ayuntamiento de Utiel ha sido un proyecto basado en cumplir la Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, así como fomentar la participación de los ciudadanos mejorando sus sistemas de información y poder desarrollar un Administración Electrónica tanto internamente como externamente.

Los costes totales ascienden a 9.986,43€, es una inversión realizada a las necesidades que hemos analizado, y al que vemos posible para el Ayuntamiento de Utiel ya que debe de ofrecer los servicios electrónicamente para no quedarse estancado y antiguo, en un momento como en el que nos encontramos de constante evolución de las Administraciones Electrónicas, e incorporación constante de nuevas tecnologías que hacen más simple y sencillos los procesos rutinarios.

CONCLUSIONES:

Para concluir nuestro Trabajo final de carrera decir que hemos podido comprobar como las Administraciones Públicas están adaptándose a la sociedad mediante las tecnologías de la información y la comunicación.

En este proyecto se ha estudiado y analizado como en una administración pública, en este caso el Ayuntamiento de Utiel puede introducir las TIC para crear un administración más eficaz y competitiva.

Hemos analizado su página web para ver los procesos que ofrece en ella, y de que manera para poder crear un plan de mejora que ayude a integrar totalmente la e-administración en el municipio, contando con los inconveniente que conlleva ser un municipio de edad avanzada y rodeado de zonas rurales en las que aun es difícil llevar Internet a ellas.

Hemos tenido muy en cuenta el presupuesto del cual el municipio podría hacer frente en el coste total de este proyecto y siempre viendo la parte positiva de todo este cambio en la inversión que se realizaría.

El cambio es positivo ya que la administración electrónica significa evolución, y con ella la adaptación a las nuevas tecnologías que son las que nos van a ayudar a que podamos simplificar los procesos y poder conseguir nuestro objetivo en el Ayuntamiento de Utiel que es crear un administración competitiva, segura, eficaz y eficiente que ofrezca servicios públicos de mejor calidad para los ciudadanos.

Para finalizar estas conclusiones decir que siempre estos cambios van regulados por la normativa jurídica que también hemos mencionado a lo largo

de todo nuestro proyecto, y que como hemos comprobado evoluciona con las nuevas tecnologías.

BIBLIOGRAFÍA.

Plan de mejora para los trámites electrónicos del Ayuntamiento de Utiel.

- ARGOS [en línea]. 2012. Comunitat Valenciana: *Datos estadísticos, Demografía, Utiel*. [Consulta: 27 de Mayo de 2015]. Disponible en: http://www.argos.gva.es/bdmun/pls/argos_mun/DMEDB_MUNDATOSINDICADORES.DibujaPagina?aNMunId=46249&aNIndicador=2&aVLengua=c
- AYUNTAMIENTO DE UTIEL, 2010. Utiel. [en línea]. Utiel: *Ayuntamiento de Utiel* [consulta: 9 de Junio de 2015]. Disponible en: <http://www.utiel>.
- CARDONA MARADIAGA, D. F., 2004. *Las Tecnologías de la Información y las comunicaciones (TIC) en la Relación Administración Pública – ciudadano. La declaración Electrónica de Impuestos en una Evaluación Comparativa del caso Colombiano y Peruano* [en línea]. Barcelona: Universidad Ramón Llull. [Consulta: 22 de Mayo de 2015]. Disponible en: http://is.esade.edu/SeminarSeries/Papers/Diego_Cardona.pdf
- COMUNIDAD VALENCIANA, 2010. Decreto 165/2010, de 8 de Octubre de 2010, del Consell, por el que se establecen medidas de simplificación y de reducción de cargas administrativas en los procedimientos gestionados por la administración de la Generalitat y su sector público. DOCV [en línea], núm. 6376, 14 de Octubre de 2010. [Consulta: 3 Junio de 2015]. Disponible en: http://www.docv.gva.es/datos/2010/10/14/pdf/2010_11021.pdf

Plan de mejora para los trámites electrónicos del Ayuntamiento de Utiel.

- COMUNIDAD VALENCIANA, 2015. Ley 2/2015, de 2 de Abril de 2015, de la Generalitat, de Transparencia, Buen Gobierno y Participación Ciudadana de la Comunitat Valenciana. *DOCV* [en línea], núm. 7500, 8 de Abril de 2015, pp. 10.242-10.264. [Consulta: 5 de Junio de 2015]. Disponible en: http://www.docv.gva.es/datos/2015/04/08/pdf/2015_3137.pdf
- ESPAÑA, 1992. Ley 30/1992, de 26 de Noviembre de 1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. *BOE* [en línea], núm. 285, 27 de noviembre de 1992, pp. 40300 – 40319. [Consulta: 6 de Junio de 2015]. Disponible en: <http://www.boe.es/buscar/pdf/1992/BOE-A-1992-26318-consolidado.pdf>
- ESPAÑA, 2007. Ley 11/2007, de 22 de Junio de 2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos. *BOE* [en línea], núm. 150, 23 de Junio de 2007, pp. 27150-27166. [Consulta: 3 de Junio de 2015]. Disponible en: <http://www.boe.es/buscar/pdf/2007/BOE-A-2007-12352-consolidado.pdf>
- ESPAÑA 1999. Ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre de 1999, de Protección de Datos de Carácter Personal. *BOE* [en línea], núm. 298, 14 de Diciembre de 1999, pp. 43088-43099. [Consulta: 6 de Junio de 2015]. Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1999-23750>

Plan de mejora para los trámites electrónicos del Ayuntamiento de Utiel.

- ESPAÑA, 2010. Real Decreto 4/2010, de 8 de Enero de 2010, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica. *BOE* [en línea], núm. 25, 29 de Enero de 2010. [Consulta: 6 de Junio de 2015]. Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/pdf/2010/BOE-A-2010-1331-consolidado.pdf>
- ESPAÑA, 2012. Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas. Portal de la Administración Electrónica. Estudio de la OCDE sobre la administración sin papeles en España. [En línea]. [Consulta: 26 de Mayo de 2015]. Disponible en: http://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/pae_Actualidad/pae_Noticias/Anio2012/Junio/pae_Noticia_2012-06-01_OECD_in_Spain.html#.VXBgps_tmkp
- EUNOMÍA, 2015. Revista en Cultura de la Legalidad [en línea].núm. 8, pp. 37-50. ISSN 2253-6655. Madrid: Instituto Universitario Ortega y Gasset. [Consulta: 1 de Junio de 2015]. Disponible en: <http://e-revistas.uc3m.es/index.php/EUNOM/article/viewFile/2475/1359>
- FORO-CIUDAD, 2015. *Población Utiel 2014*. [en línea]. [Consulta 2 de Junio de 2015]. Disponible en : <http://www.foro-ciudad.com/valencia/utiel/mensaje-12433799.html>

Plan de mejora para los trámites electrónicos del Ayuntamiento de Utiel.

- GOOGLE. 2015. *Google Maps* [en línea]. San Francisco, California: Google. [Consulta: 14 de Mayo]. Disponible en: <<https://www.google.es/maps/place/46300+Utiel,+Valencia/@39.5681967,-1.2058656,15z/data=!4m2!3m1!1s0xd60cb576f15014b:0x916ca1663a49339f>>
- LOPEZ TALLÓN, A., 2010. *El Manual Práctico de Supervivencia en la Administración Electrónica* [en línea]. [Consulta: 26 de Mayo de 2015]. Disponible en: http://ae.uhu.es/download/Manual_Supervivencia_eAdmin.pdf
- MINISTERIO DE ECONOMÍA Y HACIENDA, 2009. *La Administración Electrónica y el Servicio a los Ciudadanos* [en línea]. [Consulta: 30 de Mayo de 2015]. Disponible en: <http://www.meh.es/Documentacion/Publico/SGT/e-administracion.pdf>
- RAMIREZ ALUJAS, Á.V., 2012. *Gobierno Abierto es la Respuesta: ¿Cuál era la pregunta?. Grupo de Investigación en Gobierno, Administración y Políticas Públicas (GIGAPP) Instituto Universitario de Investigación Ortega y Gasset (IUIOG)*. [en línea]. [Consulta: 01 de Junio de 2015]. Disponible en: <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-GobiernoAbiertoEsLaRespuesta-4013852.pdf>>

Plan de mejora para los trámites electrónicos del Ayuntamiento de Utiel.