



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA

TRABAJO FIN DE GRADO

GRADO EN GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ANÁLISIS DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA VALENCIANA Y
PROPUESTA DE MEJORA DESDE LA EXPERIENCIA DE USUARIO

ALUMNO: JULIÁN MEDRANO MOLINA
TUTOR ACADÉMICO: LUISA TOLOSA ROBLEDO

curso 2015/2016

Valencia, septiembre 2016

ANÁLISIS DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA VALENCIANA Y PROPUESTA DE MEJORA
DESDE LA EXPERIENCIA DE USUARIO

Tabla de contenido

Siglas y acrónimos	5
Índice de figuras.....	7
Índice de tablas	9
Capítulo 1. Introducción.	11
1.1. Objeto del trabajo.....	11
1.2. Objetivos.	11
1.2.1. Objetivo general.....	11
1.2.2. Objetivos específicos	11
1.3. Metodología	11
Capítulo 2. Administración electrónica.	15
2.1. Generalidades y definiciones.	15
2.2. Marco jurídico.....	16
2.2.1. Administración electrónica europea.	16
2.2.2. Administración electrónica española.....	17
2.2.3. Administración electrónica valenciana.	19
Capítulo 3. Sede electrónica de la Generalitat Valenciana y tramitación electrónica.	23
3.1. Análisis de la sede electrónica valenciana.....	23
3.1.1. Descripción de la sede electrónica de la Generalitat Valenciana. ...	23
3.1.2. Requisitos tecnológicos de la sede electrónica de la Generalitat Valenciana.	24
3.1.3. Sistemas de búsqueda de la sede electrónica de la Generalitat Valenciana.	27
3.2. Ejemplos prácticos de tramitación electrónica.	35
3.2.1. Trámite “Solicitud de cita previa en Atención Primaria”.	35
3.2.2. Trámite “Simulación de Tramitación Telemática en la Generalitat Valenciana”.	41
3.2.3. Trámite “Simulación de autoliquidación del modelo 620 compraventa de automóviles”.	51
3.3. Área personal en la sede electrónica.	53
Capítulo 4. Propuesta de mejora.....	57
Capítulo 5. Conclusiones.....	61
Bibliografía.	63
Anexos.	67

ANÁLISIS DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA VALENCIANA Y PROPUESTA DE MEJORA
DESDE LA EXPERIENCIA DE USUARIO

Siglas y acrónimos

AAPP: Administraciones Públicas

ACCV: Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica

DNI: Documento Nacional de Identidad

DNIe: Documento Nacional de Identidad electrónico

FNMT: Fábrica Nacional de Moneda y Timbre

GAP: Gestión y Administración Pública

GVA: Generalitat Valenciana

HTML5: *HyperText Markup Language*, versión 5

LAECSP: Ley de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos

LOTRAVA: Ley Orgánica de Transferencias a la Comunitat Valenciana de Competencias en materia de Titularidad Estatal

NIE: Número de Identidad de Extranjero

PDF: *Portable Document Format*

PROP: Oficina de proximidad de la GVA

PRU: Punto de Registro de Usuario de la ACCV

UE: Unión Europea

URL: *Uniform Resource Locator*

TFG: Trabajo Fin de Grado

TIC: Tecnologías de la Información y la Comunicación

ANÁLISIS DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA VALENCIANA Y PROPUESTA DE MEJORA
DESDE LA EXPERIENCIA DE USUARIO

Índice de figuras.

Figura 1. Tarjeta criptográfica.....	26
Figura 2. Requisitos para el uso de la firma electrónica.....	26
Figura 3. Buscador de trámites y servicios.....	27
Figura 4. Ideograma que representa las características del trámite.....	28
Figura 5. Detalle de procedimiento de un trámite.....	35
Figura 6. Inicio de Solicitud de cita previa en Atención primaria	36
Figura 7. Nueva tarjeta SIP Julio 2016.....	37
Figura 8. Cita previa - Selección de servicio	37
Figura 9. Cita previa - Selección de criterios	38
Figura 10. Cita previa - Selección de cita	38
Figura 11. Cita previa - Confirmación de cita	39
Figura 12. Cita previa - Cita confirmada	39
Figura 13. Cita previa – Impresión del justificante.....	40
Figura 14. Cita previa - Anulación de cita anterior.....	41
Figura 15. Cita previa - Confirmación de anulación de cita	41
Figura 16. Inicio del asistente de tramitación	42
Figura 17. Asistente de tramitación - Información	43
Figura 18. Asistente de tramitación - Formulario.....	44
Figura 19. Asistente de tramitación - Documentos anexos	45
Figura 20. Asistente de tramitación - Documentos anexos en detalle.....	45
Figura 21. Asistente de tramitación - Mensaje de conversión de anexos a PDF	46
Figura 22. Asistente de tramitación - Pagos.....	46
Figura 23. Asistente de tramitación - Pagos Información	46
Figura 24. Asistente de tramitación - Pagos Formulario.....	47
Figura 25. Asistente de tramitación - Mensaje de pago realizado	47
Figura 26. Asistente de tramitación - Pagos pantalla pago realizado.....	48
Figura 27. Asistente de tramitación - Validación de la solicitud.....	48
Figura 28. Asistente de tramitación - Mensaje de confirmación de envío de la solicitud	49
Figura 29. Asistente de tramitación - Mensaje de envío correcto.....	49

Figura 30. Asistente de tramitación - Imprimir	49
Figura 31. Asistente de tramitación - Detalle del justificante y opinión.....	50
Figura 32. Asistente de tramitación - Información sobre puntuación de envío de opinión.....	50
Figura 33. Formulario de simulación de autoliquidación modelo 620 de vehículos	51
Figura 34. Resultado del cálculo de simulación de autoliquidación modelo 620 de vehículos	52
Figura 35. Área personal de la sede electrónica - Página principal.....	53
Figura 36. Área personal - Listado de Solicitudes.....	55
Figura 37. Área personal - Detalle de una solicitud entregada.....	55

Índice de tablas

Tabla 1. Trámites y servicios por áreas temáticas	31
Tabla 2. Trámites por organismos de la Generalitat Valenciana	32
Tabla 3. Trámites de otros organismos de la GVA.....	33
Tabla 4. Trámites por palabras clave	34

ANÁLISIS DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA VALENCIANA Y PROPUESTA DE MEJORA
DESDE LA EXPERIENCIA DE USUARIO

Capítulo 1. Introducción.

1.1. Objeto del trabajo.

El objeto del presente trabajo es, en el contexto de la implementación paulatina de la tramitación electrónica autonómica, valorar el desarrollo y adaptación de la sede electrónica de la Generalitat Valenciana desde el punto de vista del usuario.

1.2. Objetivos.

1.2.1. Objetivo general.

- Analizar y evaluar la sede electrónica de la Generalitat Valenciana desde el punto del usuario-ciudadano y sugerir propuestas de mejora.

1.2.2. Objetivos específicos

- Describir y evaluar el sistema de búsqueda de trámites de la sede electrónica valenciana.
- Evaluar los trámites y servicios ofrecidos.
- Mostrar el esquema uniforme de la tramitación electrónica (análisis de las fases de la tramitación).
- Describir y evaluar la carpeta digital de usuario: Área Personal.

1.3. Metodología

Para la realización de este Trabajo Fin de Grado (en adelante, TFG) se ha seguido la normativa marco de trabajos fin de Grado y fin de máster de la Universitat Politècnica de València, texto refundido de los acuerdos de Consejo

de Gobierno de 7 de marzo de 2013, 21 de enero de 2015 y 28 de mayo de 2015, normativa cuyo objeto es regular las condiciones de elaboración y presentación del presente TFG.

Para la realización del trabajo se ha optado por el empleo del método inductivo. De esta manera hemos seguido las diferentes etapas de observación, clasificación y estudio de hechos particulares (ejemplos diferentes de tramitación) que nos ha permitido determinar las características generales de toda la tramitación, las características particulares de los diferentes tipos de tramitación y, asimismo nos ha permitido el estudio comparativo o contrastación de los trámites.

Este TFG se estructura en cinco grandes apartados:

1. Introducción. Sección donde se exponen el objeto y objetivos del trabajo, así como la metodología que se ha seguido para la realización del trabajo y la obtención de propuestas de mejora y conclusiones.
2. Administración electrónica. En este capítulo se tratan primeramente la administración electrónica europea, la administración electrónica española y finalmente la valenciana, mencionando el marco jurídico en el cual se encuentra englobado el funcionamiento de dicha sede electrónica.
3. Sede electrónica. Es el apartado más laborioso del TFG en el cual se ha descrito, analizado y evaluado la sede electrónica, en primer lugar los dos buscadores de trámites y servicios que se incluyen y en segundo lugar la tramitación en sí desde el punto de vista del usuario.
4. Propuestas de mejora. Se plantean varias propuestas de mejora a las que se ha llegado tras el minucioso trabajo de análisis y evaluación de la sede electrónica. Hay propuestas de mejora de la usabilidad, de movilidad, así como relacionadas con aspectos técnicos.
5. Conclusiones. Se realiza una recapitulación de los aspectos más importantes del trabajo, junto a las propuestas de mejora antes relacionadas, y se exponen las conclusiones tras la finalización del trabajo.

Obviamente para poder llevar a cabo este TFG ha sido necesario contar con diferentes dispositivos electrónicos como un ordenador portátil, una tableta, un teléfono móvil (estos dos últimos para la realización de pruebas sobre la movilidad de la sede electrónica), un certificado digital válido y la infraestructura de red adecuada, en este caso una red inalámbrica conectada a Internet de banda ancha.

- Ordenador portátil HP ProBook con acceso a red inalámbrica
- Tableta iPad con acceso a red inalámbrica
- Teléfono móvil iPhone 6 Plus con acceso a red inalámbrica
- Red inalámbrica y acceso a Internet de banda ancha
- Certificado en soporte software para ciudadano emitido por la ACCV

Se ha explorado y analizado la sede electrónica y, principalmente, el trabajo se ha centrado en la búsqueda de trámites y servicios, así como de la tramitación desde el punto de vista del ciudadano, utilizando los sistemas de búsqueda facilitados por la sede electrónica aunque muchos ciudadanos para buscar estos trámites utilizan un buscador general como Google.

El buscador de la Sede Electrónica de la Generalitat Valenciana permite realizar búsquedas mediante palabras claves, selección de organismo (en el buscador orgánico), si el plazo de presentación está abierto, si los trámites son únicamente electrónicos y si necesitan certificado digital.

En la sede electrónica podemos encontrar dos buscadores de trámites y servicios: uno clasificado por organismos y otro por áreas temáticas.

Se han realizado búsquedas en ambos buscadores y anotado los resultados, obteniendo el número de trámites totales de cada categoría, los que pueden realizarse de forma electrónica y los que requieren de certificado digital.

Es importante destacar que los resultados obtenidos están limitados a la fecha de consulta, porque el funcionamiento de la sede electrónica es dinámico y los procedimientos todos los días cambian. Se incorporan nuevos trámites, finaliza el plazo de presentación de otros... Esta situación obliga a extraer conclusiones con una foto fija de los datos en una fecha concreta.

Posteriormente, se han realizado nuevas búsquedas utilizando palabras clave obtenidas tras las búsquedas anteriores. Estas palabras hacen referencia a las tipologías documentales del catálogo de trámites y servicios que oferta la sede electrónica (Ver anexo 1).

Se han seleccionado tres trámites de la sede electrónica, se han descrito y analizado comentando los mismos. La selección de los trámites es representativa pues se ha determinado en función de los dos principales grupos existentes: con certificado digital y sin él, eligiendo en ambos casos la simulación de tramitación que ofrece la sede electrónica para ayudar a los ciudadanos a familiarizarse con la tramitación electrónica; y el otro trámite elegido es uno de los más utilizados y donde más se ha cuidado la experiencia de usuario. Son, pues:

- un **trámite sin certificado digital: cita previa en atención primaria**, es uno de los que la sede considera como trámite destacado por ser muy popular entre los ciudadanos.
- un **trámite con certificado digital: simulación de tramitación telemática en la GVA**, también incluido como trámite destacado por la sede electrónica, es un trámite didáctico para comprender el funcionamiento de la tramitación electrónica con todos los elementos y fases que la caracterizan.
- Otro **trámite sin certificado digital: simulación de autoliquidación del modelo 620 compraventa de automóviles**, que también es simulado y didáctico, y que además muestra la realización de cálculos relacionados con el impuesto de autoliquidación.

Además, se ha explorado el área personal, accediendo mediante certificado digital y describiendo el funcionamiento del mismo

Se ha llevado a cabo finalmente la redacción de unas propuestas de mejora de diferentes índoles (usabilidad o experiencia de usuario, movilidad, relacionadas con aspectos técnicos) que podrían ser incorporadas en próximas revisiones de la sede electrónica, así como expuesto las conclusiones a las que se ha llegado en este TFG.

Capítulo 2. Administración electrónica.

2.1. Generalidades y definiciones.

La Comisión Europea de la UE considera que 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.

En esencia, se desea muchísima menos burocracia, por lo tanto no es únicamente el traslado de la burocracia a Internet.

Sus características son:

- **Intraorganizativo**, busca transformar las oficinas tradicionales convirtiendo los procesos en papel en procesos electrónicos.
- **Relaciones externas**, habilitando la vía electrónica como un nuevo medio para la relación con el ciudadano y las empresas.
- **Rapidez y comodidad** para los usuarios (a cualquier hora):
 - o Evitando desplazamientos, colas y horarios.
 - o Acceso a la información de forma más cómoda, fácil y rápida.
 - o Acceso universal, superando el problema de la ubicación geográfica y la proximidad de las oficinas administrativas.
- **Fomento de la participación**, mediante cuestionarios, buzones... fomentando una relación interactiva y de percepción más positiva.
- **Simplificación de los procedimientos** e integración transparente de diferentes administraciones (Ventanilla Única).

Estas mejoras suponen en la Administración:

- **Reducción de costes**, de tiempos de tramitación y menos errores, lo que supone mejor eficiencia y productividad.
- **Mejora de la imagen**, a través de la transparencia y las relaciones con el ciudadano, entre departamentos y otras administraciones.

Para una identidad digital segura y universal hace falta un tercero de confianza que acredite estas identidades expidiendo un tipo de documento acreditativo digital que el usuario pueda presentar en Internet cuando sea necesario. Los certificados electrónicos proporcionan esta confianza requerida. “Un certificado digital es un documento digital mediante el cual un tercero de confianza (una autoridad de certificación) acredita electrónicamente la autenticidad de la identidad de una persona física, persona jurídica u otro tipo de identidad como lo puede ser, por ejemplo, una URL de un sitio Web”. (Tallón, 2010)

2.2. Marco jurídico.

2.2.1. Administración electrónica europea.

“La Unión Europea ha instado a los estados miembros a incrementar sus esfuerzos para reducir la carga normativa, de forma que se consiga un marco regulador estable, claro y predecible” (Comunidad Valenciana, 2014).

La Comisión ha puesto en marcha el Plan de acción de administración electrónica de la UE 2016-2020, en el cual busca modernizar las administraciones públicas, conseguir el mercado único digital e implicar más a los ciudadanos y empresas para la prestación de servicios de alta calidad.

Las iniciativas respetarán los siguientes siete principios:

- **Digital por defecto:** las administraciones públicas ofrecerán servicios digitales (incluyendo la información legible de forma automatizada) como opción preferida (si bien manteniendo otros canales para quienes están desconectados bien por elección o bien por necesidad). Además, los servicios públicos se deberán prestar a través de un único punto de contacto o de una ventanilla única y a través de diferentes canales.
- **Principio de solo una vez:** se garantizará que los ciudadanos y las empresas suministran la misma información sólo una vez a las administraciones públicas. Las oficinas de la administración pública adoptarán medidas para la reutilización interna de estos datos, de acuerdo con lo permitido y con el debido respeto de las normas de

protección de datos, con el fin de evitar que recaigan cargas adicionales sobre los ciudadanos y las empresas.

- **Inclusión y accesibilidad:** las administraciones públicas diseñarán servicios públicos digitales que sean inclusivos de forma predeterminada y adaptados a las diferentes necesidades, tales como las de las personas mayores y de las personas con discapacidades.
- **Apertura y transparencia:** las administraciones públicas compartirán información y datos y permitir que los ciudadanos y las empresas puedan tener control de acceso y rectificación de sus propios datos; permitirán a los usuarios controlar los procesos administrativos que los involucran; se comprometerán y abrirán a las partes interesadas (tales como empresas, investigadores y organizaciones sin ánimo de lucro) en el diseño y la prestación de servicios.
- **Transfronterizo de forma predeterminada:** las administraciones públicas desplegarán los servicios públicos digitales pertinentes disponibles a través de las fronteras y evitarán que se produzca una mayor fragmentación, facilitando así la movilidad dentro del Mercado Único.
- **Interoperabilidad de forma predeterminada:** los servicios públicos se diseñarán para funcionar sin problemas en el Mercado Interior y través de los silos organizacionales, basándose en la libre circulación de datos y de servicios digitales en la UE.
- **Confianza y Seguridad:** todas las iniciativas irán más allá del mero cumplimiento del marco jurídico sobre la protección de datos personales y la privacidad y seguridad de TIC, mediante la integración de estos elementos en la fase de diseño. Estas son condiciones previas importantes para aumentar la confianza y la asimilación de los servicios digitales.

2.2.2. Administración electrónica española.

Uno de los grandes objetivos del gobierno en la tarea de modernizar los servicios públicos es, sin duda alguna, ofrecer a los ciudadanos la posibilidad

de relacionarse con la administración a través de Internet, lo que implica acceso a la administración 24 horas al día, los 365 días del año.

Desde el año 2004 se han puesto en marcha toda una serie de iniciativas para impulsar el desarrollo de la administración electrónica en España y mejorar la atención a los ciudadanos.

El más importante elemento catalizador de la administración electrónica ha sido la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos que reconoce el derecho de los ciudadanos a relacionarse con las AAPP por medios electrónicos y regula los aspectos básicos de la utilización de las TIC en la actividad administrativa, relaciones entre AAPP y relaciones de los ciudadanos con las mismas, garantizando de este modo sus derechos, un tratamiento común ante ellas y la validez y eficacia de la actividad administrativa en condiciones de seguridad jurídica. Una ley para la sociedad del siglo XXI, que promueve una Administración más eficaz, eficiente, más cercana y más transparente.

La puesta en marcha de esta Ley, junto al posterior desarrollo mediante el Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre ha permitido el despegue de la Administración Electrónica y la mejora de la relación con sus usuarios.

También se han puesto en marcha un conjunto de infraestructuras, soluciones y servicios comunes que facilitan la implantación de la administración electrónica en las diferentes Administraciones Públicas siendo algunas de ellas piezas clave recogidas por la propia Ley 11/2007. Algunos ejemplos especialmente representativos son:

- Red SARA para la interconexión de todas las AAPP.
- Plataforma @firma para la validación y firma electrónica.
- Plataforma de intermediación de datos para la sustitución de los certificados en soporte papel. De este modo, el ciudadano no tendrá que aportar documentos acreditativos de su identidad, residencia, título educativo, catastrales, etc., en los trámites que inicie.
- Registro Electrónico Común.
- Notificaciones electrónicas.

El espectacular avance de la administración electrónica en España no hubiera sido posible sin un marco legislativo tan completo que ha incidido especialmente en la interoperabilidad entre las Administraciones Públicas y en la seguridad de los sistemas, las comunicaciones, los datos y los servicios electrónicos.

El inicio del funcionamiento de la red 060 define un nuevo modelo de atención al ciudadano centrado en la satisfacción de sus demandas, expectativas y necesidades. Red 060 es un proyecto en el que participan los tres niveles de administraciones de este país (Estado, comunidades autónomas y Entidades Locales) articulando una oferta conjunta de servicios que trasciende las barreras competenciales.

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas que derogará el próximo 2 de octubre de 2016 la anterior Ley 11/2007, contempla que la tramitación electrónica debe constituir la actuación habitual de las Administraciones Públicas, para servir mejor a los principios de eficacia, eficiencia, al ahorro de costes, a las obligaciones de transparencia y a las garantías de los ciudadanos. Hace referencia entre otras cuestiones, a los derechos de las personas en sus relaciones con las AAPP, la asistencia en el uso de medios electrónicos, los registros electrónicos, los sistemas de identificación de los interesados en el procedimiento, la práctica de las notificaciones a través de medios electrónicos, la emisión de documentos por las AAPP, la validez y eficacia de las copias realizadas por las AAPP, los documentos aportados por los interesados y el archivo de documentos.

2.2.3. Administración electrónica valenciana.

La Comunitat Valenciana se regula por el Estatuto de Autonomía, promulgado por Ley Orgánica 5/1982, de primero de julio, que “fue fruto del consenso de las principales fuerzas políticas valencianas que quisieron recuperar el autogobierno de nuestro pueblo, haciendo uso del derecho a la autonomía que la Constitución Española reconoce a toda nacionalidad. A pesar de que la vía por la que el Pueblo Valenciano accedió a la autonomía fue una vía intermedia

entre las de los artículos 143 y 151 de la Constitución, nuestro Estatuto ha garantizado, como norma institucional básica de la Comunitat Valenciana, la recuperación del autogobierno del Pueblo Valenciano y sus instituciones, ejerciendo las competencias asumidas dentro del marco constitucional, como corresponde a su condición de nacionalidad histórica” (Comunidad Valenciana, 2006).

En la revisión del Estatuto de Autonomía de 1982 realizada en 2006 se afirma que “La Comunitat Valenciana surgió como consecuencia de la manifestación de la voluntad autonómica del pueblo de las provincias valencianas, después de la etapa preautonómica, a la que accedió en virtud del Real Decreto-ley 10/1978, de creación del Consell del País Valenciano” (Comunidad Valenciana, 2006).

El conjunto de instituciones de autogobierno de la Comunitat Valenciana constituye la Generalitat, formando parte de la misma:

- Les Corts Valencianes o les Corts.
- El President.
- El Consell

También son instituciones de la Generalitat:

- La Sindicatura de Comptes.
- El Síndic de Greuges.
- El Consell Valencià de Cultura.
- L’Acadèmia Valenciana de la Llengua.
- El Consell Jurídic Consultiu.
- Comité Econòmic i Social.

La Comunitat Valenciana tuvo su primera legislación en materia de Administración Electrónica a través de la Ley 3/2010, de 5 de mayo, de la Generalitat, de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana, derogada por la Ley 5/2013, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales, de Gestión Administrativa y Financiera, y de Organización de la Generalitat, que dio luz verde para el desarrollo y aprobación del Reglamento de Administración

Electrónica de la Comunitat Valenciana por Decreto 220/2014, de diciembre, del Consell.

La Generalitat Valenciana despliega su sede electrónica de la Generalitat mediante el Decreto 165/2010, de 8 de octubre, del Consell, por el que se establecen medidas de simplificación y de reducción de cargas administrativas en los procedimientos gestionados por la administración de la Generalitat y su sector público. Dedicó su tercer capítulo a la sede electrónica de la Generalitat Valenciana, donde a lo largo de dos artículos crea la sede electrónica, enumera sus características e indica cuáles son sus contenidos o servicios mínimos.

La sede electrónica funciona de acuerdo a lo establecido según el mandato de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos en su disposición final octava, siendo la valenciana una de las pioneras en legislar sobre administración electrónica.

“La regulación de la sede electrónica permite diferenciarla de otros espacios de las administraciones públicas en Internet como son las páginas web o los portales en los que, a pesar de aplicarse los principios generales de la LAECSP, no se determinan con la misma precisión”(Cerrillo, 2008: 68).

El Decreto 220/2014, de 12 de diciembre, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana, establece a lo largo de sus noventa y dos artículos la regulación del régimen jurídico del empleo por parte de la Administración de la Generalitat de los medios electrónicos, informáticos y telemáticos en el desarrollo de su actividad administrativa, donde dedica nuevamente tres artículos a la sede electrónica.

El gobierno valenciano ha aprobado la Ley 2/2015, de 2 de abril, de Transparencia, buen gobierno, y participación ciudadana de la Comunitat Valenciana, con el fin de dinamizar la comunicación con los ciudadanos y permitir la participación de éstos en la vida pública haciendo hincapié en los canales electrónicos.

Capítulo 3. Sede electrónica de la Generalitat Valenciana y tramitación electrónica.

3.1. Análisis de la sede electrónica valenciana.

3.1.1. Descripción de la sede electrónica de la Generalitat Valenciana.

La sede electrónica de la Generalitat es el punto de acceso electrónico a los servicios electrónicos de la Generalitat previsto por la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

Es la dirección electrónica disponible para los ciudadanos a través de Internet, cuya titularidad, gestión, y administración corresponde a la Administración de la Generalitat en el ejercicio de sus competencias, a través de esta sede se realizarán todas las actuaciones, procedimientos y servicios que requieran la autenticación de la Administración Pública o de los ciudadanos por medios electrónicos.

Se accede a la sede electrónica de la Generalitat en la dirección electrónica <https://sede.gva.es> o mediante el acceso disponible en el portal de la Generalitat.

Tal como se recoge en el Decreto 220/2014, de 12 de diciembre, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana, la sede electrónica de la Generalitat tiene las características que se enumeran:

1. Su ámbito de aplicación comprende a la Administración de la Generalitat y está accesible a la ciudadanía de manera permanente y gratuita.
2. La sede electrónica identifica a la Generalitat cuando se relaciona por medios electrónicos con los ciudadanos y con otras administraciones públicas. A través de esta sede se realizan todas las actuaciones, procedimientos y servicios que requieran la autenticación de los ciudadanos o de la Administración de la Generalitat en sus relaciones con ellos y con otras Administraciones por medios electrónicos, así como aquellos otros servicios electrónicos en los que se decida su

inclusión por razones de eficacia, eficiencia y calidad en la prestación de los servicios públicos.

3. La sede electrónica es de titularidad pública de la Generalitat.
4. La gestión de la sede se lleva a cabo con arreglo a las siguientes competencias:
 - a) Gestión tecnológica: La gestión, administración y modificación de la sede electrónica de la Generalitat corresponde a la Conselleria de Hacienda y Administración Pública, Dirección general de Tecnologías de la Información que tiene asignadas las competencias horizontales de la Generalitat en materia de administración electrónica.
 - b) Gestión de contenidos: cada Conselleria u organismo de la administración de la Generalitat gestiona los contenidos específicos de su ámbito competencial. Cada departamento será responsable de la integridad, veracidad y actualización de la información y los servicios hechos públicos a través de internet.
5. La sede electrónica de la Generalitat está accesible en castellano y valenciano, tal como se establece en la Disposición adicional sexta Uso de Lenguas Oficiales de la Ley 11/2007.
6. Los canales de acceso a los servicios disponibles en la sede son además del electrónico los siguientes (los que se venían utilizando anteriormente):
 - a) El acceso a través de atención presencial se efectuará en las Oficinas PROP de atención al público, de la Generalitat, por medio de los sistemas de atención existentes en dichas oficinas.
 - b) El acceso en el caso de atención telefónica se hará a través del teléfono de atención al ciudadano 012 o 963866000.

3.1.2. Requisitos tecnológicos de la sede electrónica de la Generalitat Valenciana.

Para operar en la sede electrónica es necesario cumplir una serie de requisitos en cuanto a aplicaciones instaladas. Los sistemas operativos y navegadores soportados por la sede electrónica son los siguientes:

- Los sistemas operativos Windows XP SP3, Windows Vista SP2, Windows 7 SP1, Windows Server 2008 SP2, Windows 8, Linux(Ubuntu), Mac OS Mavericks 10.9.5, Yosemite 10.10
- Navegadores: Mozilla Firefox 5 o superior (En Windows únicamente se soporta en 32 bits), IE 8 o superior, Safari 6.2 o superior (soporte prestado únicamente para la versión OS X)
- Máquina virtual de Java 1.6.0_38 o superior

Además para la tramitación con firma electrónica se requiere:

- Certificado digital o electrónico emitidos por la ACCV, FNMT, los aceptados por la plataforma de @firma, así como con el DNle.

Respecto a los certificados digitales o electrónicos para ciudadano emitidos por la ACCV se pueden utilizar en dos soportes (software y tarjeta):

- De ciudadano en soporte software
- De ciudadano en tarjeta criptográfica

Los ciudadanos que deseen solicitar un certificado digital en soporte software deben dirigirse a cualquiera de los PRU de la Comunidad Valenciana. La emisión del certificado digital es presencial y dura entre cinco y diez minutos desde el momento de la solicitud, donde deberán identificarse con su DNI, NIE o pasaporte español, en vigor.

Si desean un certificado en tarjeta criptográfica deben adquirir bien la tarjeta, bien un kit criptográfico (conjunto de tarjeta criptográfica y lector de tarjetas) a través del canal de ventas de la ACCV, y cuando reciban la tarjeta mediante correo postal, deben solicitar la generación del certificado en un PRU de la misma manera que en el caso de soporte software.

ANÁLISIS DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA VALENCIANA Y PROPUESTA DE MEJORA DESDE LA EXPERIENCIA DE USUARIO



Figura 1. Tarjeta criptográfica

Para el acceso a la tramitación con certificado digital, así como al área personal ha sido necesaria la comprobación de los requisitos mínimos para el uso de la firma electrónica de la Generalitat Valenciana desde la página habilitada para el efecto:

https://www.tramita.gva.es/SAFEear/SAFEWeb/safe_requisitos.jsp

Requisitos mínimos SAFE

- Certificado digital de usuario instalado en el navegador / sistema operativo o disponible a través de un módulo PKCS#11 o CSP instalado en el navegador.
- JRE a partir de 1.6.0_38.
- Los requisitos a nivel de recursos del sistema (Memoria, procesador) vienen derivados directamente de la aplicación que las use.
- Cumplimiento de los requisitos mínimos:

REQUISITO	VALORES SOPORTADOS	VALORES ACTUALES	RESULTADO
Sistema Operativo	Windows XP SP3, Windows Vista SP2, Windows 7 SP1, Windows Server 2008 SP2, Windows 8, Linux(Ubuntu), Mac OS Mavericks 10.9.5, Yosemite 10.10	Windows 8.1 64-bit	✓
Navegador	Google Chrome 15 o superior hasta Chrome 41, Mozilla Firefox 5 o superior (En Windows únicamente se soporta en 32 bits), IE 8 o superior, Safari 6.2 o superior (soporte prestado únicamente para la versión OS X)	Explorer 11	✓
JRE's Instalados	Máquina Virtual Java (JVM) 1.6.0_38 o superior en 32 bits (x86). Máquina Virtual Java (JVM) 1.7.0_10 o superior en 32 bits (x86) o 64 bits (x64/AMD64). Máquina Virtual Java (JVM) 1.8.0 o superior.	1.8.0_101	✓

- Cumplimiento de los requisitos adicionales de SAFE:

REQUISITO	DESCRIPCION	RESULTADO
Applet de Autenticación	Prueba de Autenticación en SAFE <input type="button" value="Comprobar Autenticación"/>	✓
Comprobar Certificado	El certificado debe ser válido para poder firmar <input type="button" value="Comprobar"/>	✓
Arquitectura Sistema	32 bits (Restricción a consecuencia del JRE 1.7 de Oracle)	✓
Versión JRE	Versión de JRE que el Navegador está ejecutando	1.8.0_101 ✓

- Posibles errores graves detectados:

COMPROBACION	DETECTADO
Compatibilidad con otras librerías de Firma Electrónica	✓

Figura 2. Requisitos para el uso de la firma electrónica

ANÁLISIS DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA VALENCIANA Y PROPUESTA DE MEJORA DESDE LA EXPERIENCIA DE USUARIO

Una vez verificado que el componente de firma de la Generalitat Valenciana está correctamente instalado en nuestro equipo, se ha procedido a analizar los trámites electrónicos de forma individualizada.

3.1.3. Sistemas de búsqueda de la sede electrónica de la Generalitat Valenciana.

Para acceder a los trámites y servicios, pulsaremos sobre la opción Servicios On-Line, donde encontramos un buscador. Se pueden realizar búsquedas por palabras, o seleccionando las diferentes áreas temáticas, y por los criterios sobre plazo de presentación abierto, sólo trámites electrónicos y trámites que requieren certificado digital.

The screenshot shows the search interface for 'Trámites y servicios' on the Generalitat Valenciana website. The page features a header with the logo and navigation icons for 'CIUDADANÍA', 'EMPRESAS', 'ADMINISTRACIÓN', and 'ÁREA PERSONAL'. A search bar is located in the top right corner. Below the header, there are social media icons and a breadcrumb trail: 'Estás en: Inicio / Atención a la ciudadanía / Guía PROP / Trámites y servicios'. The main content area is divided into two columns. The left column contains a 'GUÍA PROP' section with a list of categories and a 'DESTACAMOS' section with a list of featured items. The right column is titled 'TRÁMITES Y SERVICIOS' and contains a search form with the following fields and options: 'Descripción:' (text input), 'Consellerías:' (dropdown menu with 'Seleccione una opción'), 'Otros Organismos:' (dropdown menu with 'Seleccione una opción'), 'Plazo de presentación abierto:' (checkbox), 'Sólo trámites electrónicos:' (checkbox), 'Necesitan certificado digital:' (checkbox), and 'Frase exacta:' (checkbox). Below the search form, there is a note 'Todos los campos son opcionales' and buttons for 'Buscar' and 'Limpiar'.

Figura 3. Buscador de trámites y servicios

Una vez realizada la primera búsqueda, podemos observar en la parte superior derecha el número total de resultados obtenidos mediante los criterios indicados, así como la paginación de los mismos (cada página muestra hasta diez resultados).

Por otra parte y junto a las enumeraciones de cada trámite aparecen unos iconos que describen características de dicho trámite. Para comprender los mismos, al final de cada página de resultados aparece el siguiente ideograma:

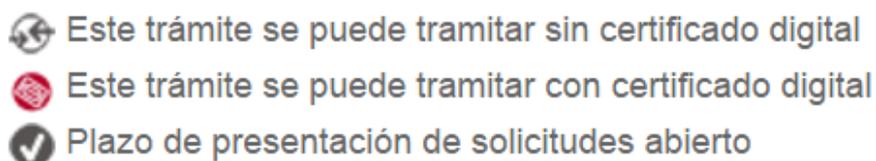


Figura 4. Ideograma que representa las características del trámite

El contenido del ideograma se resume en:

- **Este trámite se puede tramitar sin certificado digital.**
Se trata de un procedimiento que no requiere identidad digital, puede ser realizado introduciendo otros datos de identificación. Por ejemplo, en el caso de Solicitud de Cita Previa de Atención Primaria mediante el número SIP y fecha de nacimiento.
- **Este trámite se puede tramitar con certificado digital.**
Es necesario disponer de un certificado digital para acceder a dicho procedimiento, se requiere por el tipo de trámite a realizar. Por ejemplo, en el trámite Acceder a la historia clínica digital, por el nivel de protección de datos de la información a la que se accede.
- **Plazo de presentación de solicitudes abierto.**
Son aquellos trámites que se pueden realizar por estar el plazo abierto. Es la contraposición a los trámites cerrados. Algunos trámites se encuentran abiertos permanentemente y otros se atienen al procedimiento administrativo y lo publicado expresamente en los boletines oficiales.

Alternativamente, se puede acceder al buscador por organismos a través de la opción en el enlace de Guía PROP: Trámites y servicios. Este otro buscador permite realizar búsquedas más concretas dentro de cada conselleria, o bien

de otros organismos incluidos en el catálogo de trámites y servicios de la sede electrónica de la Generalitat Valenciana.

Respecto a los trámites y servicios, se pueden establecer dos tipos de clasificaciones:

- Clasificación por áreas temáticas
- Clasificación por organismos

Áreas temáticas.

La clasificación por áreas temáticas se engloba dentro de tres grandes grupos: Ciudadanía, Empresas y Administración.

Ciudadanía:

- Ayudas, becas y subvenciones
- Economía y Hacienda
- Vivienda y urbanismo
- Justicia
- Salud
- Turismo y ocio

Empresas

- Colectivos y Servicios sociales
- Educación y formación
- Infraestructuras y transportes
- Medio ambiente
- Seguridad ciudadana

Administración:

- Cultura
- Deportes
- Investigación y tecnología
- Empleo

- Sociedad y consumo

Organismos

El buscador permite realizar búsquedas en las diferentes consellerias (diez) y otros organismos (cuarenta y siete):

Consellerias

Presidencia de la Generalitat

Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas

Conselleria de Hacienda y Modelo Económico

Conselleria de Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Públicas

Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte

Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública

Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo

Conselleria de Agricultura, Medio Ambiente, Cambio Climático y Desarrollo Rural

Conselleria de Vivienda, Obras Públicas y Vertebración del Territorio

Conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación

Otros organismos (Ver anexo 2)

Se realizaron distintas búsquedas según la metodología anteriormente establecida y se obtuvieron los siguientes resultados en cuanto a número de trámites y servicios con plazo de presentación de solicitudes abierto:

ANÁLISIS DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA VALENCIANA Y PROPUESTA DE MEJORA DESDE LA EXPERIENCIA DE USUARIO

Tabla 1. Trámites y servicios por áreas temáticas

Ciudadanía

Ayudas, becas y subvenciones	12
Economía y Hacienda	22
Vivienda y Urbanismo	12
Justicia	7
Salud	6
Territorio y ocio	26

Empresas

Colectivos y Servicios sociales	25
Educación y formación	9
Infraestructuras y transportes	7
Medio ambiente	39
Seguridad ciudadana	9

Administración

Cultura	9
Deportes	25
Investigación y tecnología	13
Empleo	22
Sociedad y consumo	28

En la siguiente tabla se muestran los organismos de la Generalitat. Para ello se ha realizado una búsqueda por organismos y se han expuesto los resultados obtenidos. En las columnas, y siguiendo el criterio de la sede electrónica con su ideograma se muestran: los trámites que requieren certificado digital, el número de trámites totales que se pueden llevar a cabo electrónicamente y la totalidad tanto de los trámites como servicios disponibles a través de la sede electrónica.

ANÁLISIS DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA VALENCIANA Y PROPUESTA DE MEJORA DESDE LA EXPERIENCIA DE USUARIO

Tabla 2. Trámites por organismos de la Generalitat Valenciana

Organismos Generalitat Valenciana			
PRESIDENCIA DE LA GENERALITAT	39	53	122
VICEPRESIDENCIA Y CONSELLERIA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS INCLUSIVAS	6	19	102
C. HACIENDA Y MODELO ECONÓMICO	50	71	151
C. JUSTICIA, ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, REFORMAS DEMOCRÁTICAS Y LIBERTADES PÚBLICAS	2	12	64
C. EDUCACIÓN, INVESTIGACIÓN, CULTURA Y DEPORTE	11	26	166
C. SANIDAD UNIVERSAL Y SALUD PÚBLICA	2	8	138
C. ECONOMIA SOSTENIBLE, SECTORES PRODUCTIVOS, COMERCIO Y TRABAJO	62	79	347
C. AGRICULTURA, MEDIOAMBIENTE, CAMBIO CLIMÁTICO Y DESARROLLO RURAL	64	75	274
C. VIVIENDA, OBRAS PÚBLICAS Y VERTEBRACIÓN DEL TERRITORIO	116	122	202
C. TRANSPARENCIA, RESPONSABILIDAD SOCIAL, PARTICIPACIÓN Y COOPERACIÓN	8	16	23

La conselleria de Vivienda, Obras Públicas y Vertebración del territorio es la que más trámites electrónicos dispone alcanzando entorno al 60% respecto del total de trámites de su misma conselleria.

Por otro lado, la conselleria de Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Públicas únicamente alcanza el 18,75% de trámites electrónicos sobre el total de su área de responsabilidad.

En la siguiente tabla se muestran los organismos de la GVA incluidos en el anexo 2 que sí tienen disponibles trámites o servicios en el catálogo. Para ello se ha realizado una búsqueda por organismos y se han expuesto los resultados obtenidos en dicha tabla.

ANÁLISIS DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA VALENCIANA Y PROPUESTA DE MEJORA DESDE LA EXPERIENCIA DE USUARIO

Tabla 3. Trámites de otros organismos de la GVA

Otros organismos con tramitación electrónica			
AGÈNCIA VALENCIANA D' AVALUACIÓ I PROSPECTIVA (AVAP)	0	1	1
CULTURARTS GENERALITAT	5	5	11
ENTIDAD DE INFRAESTRUCTURAS DE LA GENERALITAT (EIGE)	4	4	22
ENTIDAD PÚBLICA DE SANEAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES DE LA C.V. (EPSAR)	0	0	2
FERROCARRILES DE LA GENERALITAT VALENCIANA (FGV)	0	0	2
FUNDACIÓN PARA EL FOMENTO DE LA INVESTIGACIÓN SANITARIA Y BIOMÉDICA DE LA C.V.	0	0	2
INSTITUT CARTOGRÀFIC VALENCIÀ	2	2	2
INSTITUT VALENCIÀ DE LA JOVENTUT. GENERALITAT JOVE (IVAJ.GVAJOVE)	1	11	31
INSTITUTO VALENCIANO DE COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL (IVACE)	4	4	17
INSTITUTO VALENCIANO DE FINANZAS (IVF)	2	2	5
INSTITUTO VALENCIANO DE LA EDIFICACIÓN	0	0	1
INSTITUTO VALENCIANO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (INVASSAT)	1	1	1
SERVICIO VALENCIANO DE EMPLEO Y FORMACIÓN (SERVEF)	19	26	47
VALENCIANA DE APROVECHAMIENTO ENERGÉTICO DE RESIDUOS, S.A. (VAERSA)	0	0	1

En cuanto a los trámites de otros organismos, por número y trámites electrónicos sobre el total destacan el Servicio Valenciano de Empleo y Formación y el Institut Valencià de la Joventut. El resto de organismos no disponen prácticamente de trámites en la sede.

Respecto a los organismos de la Generalitat Valenciana, comprobamos que no es uniforme la disponibilidad de trámites electrónicos en la sede de trámites y servicios.

Si ordenamos de mayor a menor los trámites en la sede, teniendo en cuenta la tipología según organismos, encontramos:

- Organismos Autónomos
- EDP-EP
- Fundaciones del Sector Público
- Sociedad Mercantiles

Siendo los Organismos Autónomos SERVEF e IVAJ los que más trámites ofrecen, seguidos por las Entidades de Derecho Público y las Entidades Públicas Empresariales.

Según ya se ha introducido en la metodología para elaborar el siguiente trabajo, se ha elaborado un conjunto de términos clave obtenidos tras la consulta reiterada en el buscador de trámites y servicios. De esta manera se ha logrado obtener resultados de las tipologías documentales más habituales en la sede electrónica.

Los términos clave que hemos empleado han sido los siguientes: aportación, comunicación, consulta, declaración responsable, expediente, solicitud, tramitación.

Tabla 4. Trámites por palabras clave

Aportación / Aportación documental	5
Comunicación	27
Declaración responsable	15
Expediente	7
Solicitud	155
Tramitación	8

Los trámites localizados mediante la palabra clave aportación/aportación documental se pueden realizar con certificado digital y están directamente relacionados con expedientes ya iniciados.

Los trámites de comunicación y declaración responsable agregados dan un total de 33 trámites.

Los resultados por el término expediente se refieren a aportaciones documentales y uno de tramitación de expedientes.

3.2. Ejemplos prácticos de tramitación electrónica.

3.2.1. Trámite “Solicitud de cita previa en Atención Primaria”.

El trámite **Solicitud de cita previa en Atención Primaria** es un servicio que se puede realizar sin certificado y cuyo plazo de presentación de solicitudes se encuentra abierto.

El enlace directo al trámite en la sede es el siguiente:

http://www.gva.es/inicio/procedimientos?id_proc=2888

DETALLE DE PROCEDIMIENTOS

Solicitud de cita previa en Atención Primaria.

- ▲ ¿Qué se puede solicitar?
- ▲ ¿Dónde dirigirse?
- ▲ ¿Cómo se tramita?
- ▲ Fuentes jurídicas y/o documentales
- ▲ ¿Quién puede iniciarlo?
- ▲ ¿Qué documentación se debe presentar?
- ▲ ¿Cómo se tramita telemáticamente?

 Tramitar telemáticamente  Versión reducida  Enviar a un amigo  Imprimir

¿Qué se puede solicitar?

Nombre del trámite

Solicitud de cita previa en Atención Primaria.

Objeto del trámite

A través de este procedimiento, se puede solicitar cita previa de los servicios ofertados por cualquier centro de atención primaria de la Comunidad Valenciana que esté informatizado con el sistema Abucasis.

^ [Inicio](#)

¿Quién puede iniciarlo?

Interesados/Solicitantes

Los pacientes con necesidad de utilizar los servicios sanitarios siempre que estén en posesión de la Tarjeta SIP.

^ [Inicio](#)

¿Dónde dirigirse?

Presencial

En el respectivo Centro de Salud o Consultorio.

Puede consultar la lista de centros en el siguiente enlace: http://www.san.gva.es/buscador_recursos

Figura 5. Detalle de procedimiento de un trámite

ANÁLISIS DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA VALENCIANA Y PROPUESTA DE MEJORA DESDE LA EXPERIENCIA DE USUARIO

Según se nos informa desde la página detallada del procedimiento, la identificación en el trámite se realiza mediante la combinación del número SIP y la fecha de nacimiento del usuario/paciente.

Existe la posibilidad de tramitación alternativa de forma presencial o telefónica en el Centro de Salud que figura en el reverso del SIP. Podemos realizar este mismo trámite en la ventanilla o llamando al Centro de Salud asignado.

También está disponible un manual de ayuda en línea para solicitar cita por internet: <http://www.san.gva.es/web/dgoaicap/ayuda-solicitud-de-cita-en-atencion-primaria>

The screenshot shows a web form for requesting a primary care appointment. The page title is 'ASISTENTE DE TRAMITACIÓN' and the logo of 'GENERALITAT VALENCIANA' is in the top right. A navigation bar contains 'Cancelar solicitud'. A yellow banner reads 'Solicitud de cita previa en Atención Primaria.' Below this, there are links for help and contact information. The main section is titled 'Completa el formulario' and includes a note that asterisks (*) indicate mandatory fields. The form is titled 'Cita Previa - Identificación del solicitante' and contains a section 'A DATOS DE LA PERSONA SOLICITANTE' with the instruction 'Introduzca su número de tarjeta SIP y su fecha de nacimiento:'. There are input fields for 'Número SIP *', 'Día *', 'Mes *', and 'Año *'. Below the form, two examples of SIP cards are shown. The first card has the number 083409 00000001 and the second has 003406 1234567. Red circles highlight these numbers, and a red arrow points from the text 'Nº SIP' to the first card. A 'Validar' button is located at the bottom of the form. The footer includes '© Generalitat Valenciana', 'Unión Europea', and three 'WSC' logos.

Figura 6. Inicio de Solicitud de cita previa en Atención primaria

Comenzamos introduciendo el número de la tarjeta sanitaria (SIP) impreso en la tarjeta física que poseemos. A continuación cumplimentamos las casillas día, mes y año de la fecha de nacimiento del paciente, y pulsamos el botón Validar.

ANÁLISIS DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA VALENCIANA Y PROPUESTA DE MEJORA DESDE LA EXPERIENCIA DE USUARIO



Figura 7. Nueva tarjeta SIP Julio 2016

La tarjeta sanitaria (conocida por sus siglas SIP) es el documento que acredita como usuario del sistema sanitario público, tanto en la Comunidad Valenciana como en el resto de España.

ASISTENTE DE TRAMITACIÓN

GENERALITAT VALENCIANA
Usuario sin identificar

Cancelar solicitud

Solicitud de cita previa en Atención Primaria.

¿Necesita ayuda? 012 generalitat_en_red@gva.es

Completa el formulario

Recuerde que los datos con asterisco (*) son obligatorios.

Cita Previa - Selección de servicio

A DATOS DE LA PERSONA SOLICITANTE

Número SIP: 2548244
Nombre: MEDRANO MOLINA, JULIAN

B CENTRO

Centro: CS MELIANA

C SERVICIOS DISPONIBLES

- MEDICINA FAMILIAR (CID DE DIEGO DOMINGO, LAURA)
- ENFERMERIA A. PRIMARIA (CRESPO MONTALT, M. ROSARIO)
- CITA EDUCACION SEXUAL-PILDORA DEL DIA DESPUES (ORTI SIMO, M. ANIBARRO)

Direcciones de los Centros de Salud Sexual y Reproductiva

Seleccionar

Figura 8. Cita previa - Selección de servicio

Una vez identificados, seleccionamos de los servicios disponibles que se nos ofrecen, el que deseemos solicitar cita previa (Medicina familiar, Enfermería...) y pulsamos el botón Seleccionar.

ANÁLISIS DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA VALENCIANA Y PROPUESTA DE MEJORA DESDE LA EXPERIENCIA DE USUARIO

ASISTENTE DE TRAMITACIÓN

GENERALITAT VALENCIANA
Usuario sin identificar

Cancelar solicitud

Solicitud de cita previa en Atención Primaria.

¿Necesita ayuda? 012 generalitat_en_red@jv.es

Completar el formulario

Recuerde que los datos con asterisco (*) son obligatorios.

Cita Previa - Selección de criterios

A. DATOS DE LA PERSONA SOLICITANTE

Número SIP: 2548244
Nombre: MEDRANO MOLINA, JULIAN

B. CRITERIOS

Centro: CS MELIANA
Servicio: MEDICINA FAMILIAR

Dónde atendido por: CID DE DIEGO DOMINGO, LAURA

A partir del día (DD/MM/AAAA): 05/07/2016

Desde la hora (HH:MM):
Hasta la hora (HH:MM):

Pedir cita Seleccionar otro servicio

Figura 9. Cita previa - Selección de criterios

Indicamos la fecha a partir de la cual deseemos la cita y de forma opcional la hora de inicio y de final, por si deseamos acotar la cita. Pulsamos Pedir cita.

ASISTENTE DE TRAMITACIÓN

GENERALITAT VALENCIANA
Usuario sin identificar

Cancelar solicitud

Solicitud de cita previa en Atención Primaria.

¿Necesita ayuda? 012 generalitat_en_red@jv.es

Completar el formulario

Recuerde que los datos con asterisco (*) son obligatorios.

Cita Previa - Selección de cita

A. DATOS DE LA PERSONA SOLICITANTE

Número SIP: 2548244
Nombre: MEDRANO MOLINA, JULIAN

B. CRITERIOS

Centro: CS MELIANA
Servicio: MEDICINA FAMILIAR

A partir del día (DD/MM/AAAA): 05/07/2016
Desde la hora (HH:MM):
Hasta la hora (HH:MM):

C. CITAS DISPONIBLES

- 07/07/2016 10:22 (EL SUSTITUTO - CORDON SAGÜES, EUGENIA)
- 07/07/2016 11:39 (EL SUSTITUTO - CORDON SAGÜES, EUGENIA)
- 07/07/2016 11:46 (EL SUSTITUTO - CORDON SAGÜES, EUGENIA)

Si usted no está satisfecho con las citas ofertadas, utilice la opción modificar criterios o contacte telefónicamente con su Centro de Salud para solicitarla.

Confirmar cita Modificar criterios Seleccionar otro servicio

Figura 10. Cita previa - Selección de cita

ANÁLISIS DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA VALENCIANA Y PROPUESTA DE MEJORA DESDE LA EXPERIENCIA DE USUARIO

El sistema nos propone las tres primeras citas que coinciden con los criterios establecidos en el paso anterior. Podemos seleccionar una de las citas propuestas y pulsar Confirmar cita y continuar el trámite, o bien pulsar Modificar criterios y volveríamos a la pantalla anterior para cambiar la fecha y las horas.

The screenshot shows a web form titled 'Cita Previa - Confirmación de cita'. At the top, it says 'ASISTENTE DE TRAMITACIÓN' and 'GENERALITAT VALENCIANA Usuario sin identificar'. Below this is a yellow banner with the text 'Solicitud de cita previa en Atención Primaria.' and a 'Cancelar solicitud' button. The main content area is titled 'Completa el formulario' and includes a reminder: 'Recuerde que los datos con asterisco (*) son obligatorios.' The form is divided into two sections: 'A DATOS DE LA PERSONA SOLICITANTE' and 'B CONFIRMAR CITA'. Section A contains fields for 'Número SSP' (2548244) and 'Nombre' (MEDRANO MOLINA JULIAN). Section B contains fields for 'Servicio' (MEDICINA FAMILIAR), 'Centro' (CS MELIANA), 'Médico' (EL SUSTITUTO - CORDON SAGÜES, EUGENIA), 'Día' (07/07/2016), and 'Hora' (10:22). Below these fields are 'Confirmar' and 'Cancelar' buttons. The footer includes '© Generalitat Valenciana', 'Unión Europea', and social media icons for WhatsApp, Facebook, and Twitter.

Figura 11. Cita previa - Confirmación de cita

Una vez seleccionada la cita nos muestra la información de forma resumida y nos solicita Confirmar de nuevo para que quede almacenada en el sistema.

The screenshot shows a web form titled 'Cita Previa - Cita confirmada'. At the top, it says 'ASISTENTE DE TRAMITACIÓN' and 'GENERALITAT VALENCIANA Usuario sin identificar'. Below this is a yellow banner with the text 'Solicitud de cita previa en Atención Primaria.' and a 'Cancelar solicitud' button. The main content area is titled 'Completa el formulario' and includes a reminder: 'Recuerde que los datos con asterisco (*) son obligatorios.' The form is divided into two sections: 'A DATOS DE LA PERSONA SOLICITANTE' and 'B CITA CONFIRMADA'. Section A contains fields for 'Número SSP' (2548244) and 'Nombre' (MEDRANO MOLINA JULIAN). Section B contains fields for 'Servicio' (MEDICINA FAMILIAR), 'Centro' (CS MELIANA), 'Médico' (EL SUSTITUTO - CORDON SAGÜES, EUGENIA), 'Día' (07/07/2016), and 'Hora' (10:22). Below these fields is an 'Imprimir' button. The footer includes '© Generalitat Valenciana', 'Unión Europea', and social media icons for WhatsApp, Facebook, and Twitter.

Figura 12. Cita previa - Cita confirmada

Finalmente y confirmada de forma definitiva la cita nos da la posibilidad de imprimir un justificante.

	Cita Prèvia - Cita confirmada Cita Previa - Cita confirmada
A DADES DE LA PERSONA SOL·LICITANT / DATOS DE LA PERSONA SOLICITANTE	
Número SIP / Número SIP 2548244	Nom / Nombre MEDRANO MOLINA, JULIAN
B CITA CONFIRMADA / CITA CONFIRMADA	
S'ha confirmat correctament la seua cita. Estes són les dades de la seua cita / Se ha confirmado correctamente su cita. <i>Estos son los datos de su cita:</i>	
Servici / Servicio:	MEDICINA FAMILIAR
Centre / Centro:	CS MELIANA
Metge / Médico:	EL SUSTITUTO - CORDON SAGÜES, EUGENIA
Dia / Día:	07/07/2016
Hora / Hora:	10:22

Figura 13. Cita previa – Impresión del justificante

Se genera un fichero PDF como justificante del trámite y que podemos almacenar en el equipo o bien imprimirlo en una impresora.

Anulación de cita anterior

Se puede dar el caso que hayamos solicitado una cita previa y no requerimos ese servicio, o bien deseamos modificar la cita a otra fecha. Al iniciar el procedimiento de cita previa de nuevo, el sistema nos informará que existe una cita previa anterior y la posibilidad de anularla.

ANÁLISIS DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA VALENCIANA Y PROPUESTA DE MEJORA DESDE LA EXPERIENCIA DE USUARIO

ASISTENTE DE TRAMITACIÓN

GENERALITAT VALENCIANA
Usuario sin identificar

Cancelar solicitud

Solicitud de cita previa en Atención Primaria.

¿Necesita ayuda? 012 generalitat_en_red@iva.es

Completa el formulario

Recuerde que los datos con asterisco (*) son obligatorios.

Cita Previa - Anulación de cita anterior

A DATOS DE LA PERSONA SOLICITANTE

Número SIP: 2548244
Nombre: MEDRANO MOLINA, JULIAN

B CITA SELECCIONADA CON ANTERIORIDAD

Dispone de una cita anterior para el servicio que está solicitando en su centro de salud:

Servicio: MEDICINA FAMILIAR
Centro: CS MELIANA
Médico: CID DE DIEGO DOMINGO, LAURA
Día: 07/07/2016
Hora: 10:22

* Si desea cambiar la cita y solicitar una nueva debe proceder a utilizar la opción de "Anular cita anterior", esto anulará su cita anterior y le permitirá solicitar una nueva cita.
* Si por el contrario desea mantener la cita anterior, cuyos datos se muestran a continuación, puede solicitar cita para otro servicio mediante la opción "Seleccionar otro servicio"

Seleccionar otro servicio Anular cita anterior

Figura 14. Cita previa - Anulación de cita anterior

Pulsaremos sobre el botón de Anular cita anterior.

ASISTENTE DE TRAMITACIÓN

GENERALITAT VALENCIANA
Usuario sin identificar

Cancelar solicitud

Solicitud de cita previa en Atención Primaria.

¿Necesita ayuda? 012 generalitat_en_red@iva.es

Anulación de cita correcta

Su cita ha sido anulada satisfactoriamente. Para seguir, pulse continuar.

Continuar

© Generalitat Valenciana Unión Europea W3C W3C W3C

Figura 15. Cita previa - Confirmación de anulación de cita

Finalmente nos mostrará el aviso de que se ha anulado la cita previa.

3.2.2. Trámite "Simulación de Tramitación Telemática en la Generalitat Valenciana".

El trámite **Simulación de Tramitación Telemática en la Generalitat Valenciana** es un servicio simulado, es decir un trámite ficticio donde se puede

rellenar el trámite y registrarlo. Todos los pasos son simulados, incluso el de pago. La realización de este trámite no genera ninguna acción administrativa, únicamente permite familiarizarse con el proceso de tramitación telemática. Este procedimiento requiere disponer de certificado digital y el plazo de presentación de solicitudes se encuentra abierto de forma permanente.

El enlace directo al trámite en la sede es el siguiente:
http://www.gva.es/inicio/procedimientos?id_proc=13141

El trámite comienza a través de un sencillo asistente de tramitación, en el cual se nos solicita identificarnos mediante nuestro certificado digital. Para ello deberemos haber comprobado que está correctamente instalado el componente de firma de la GVA y disponer de un certificado digital válido.

Pulsamos sobre el botón Identificarse con certificado y tras unos segundos aparecerá un cuadro de diálogo para seleccionar el certificado a utilizar y aceptamos.



Figura 16. Inicio del asistente de tramitación

A continuación podremos comprobar en la parte derecha de la cabecera que estamos correctamente identificados pues muestra nuestro nombre, apellidos y el documento de identidad.

Desde esta primera página se nos informa visualmente de los seis pasos de los que consta el trámite mediante una serie de pestañas (Debe saber, Rellenar, Documentar, Pagar, Validar, Imprimir), así como una breve descripción de los mismos a lo largo de la primera página.

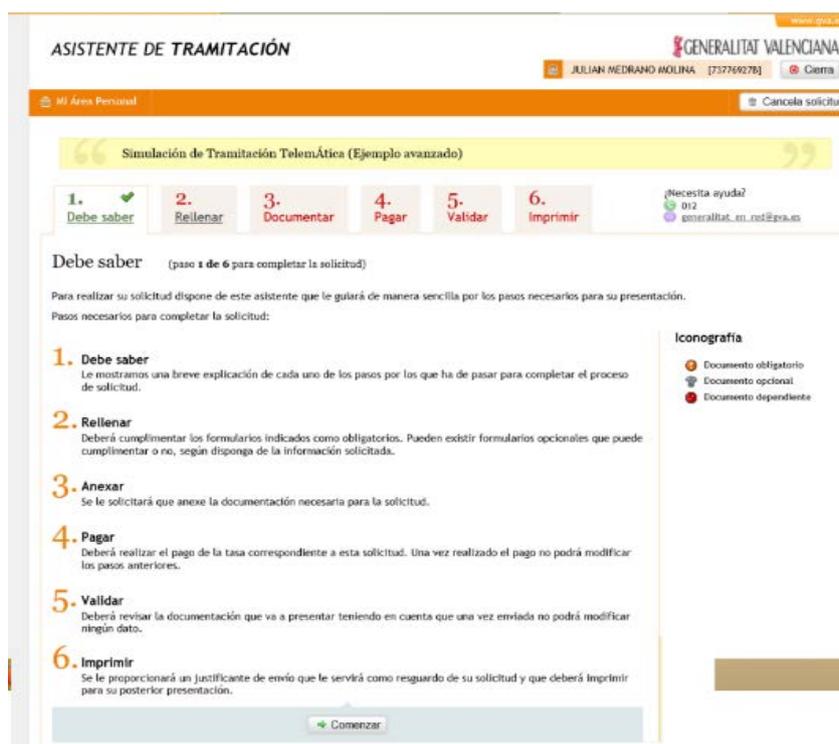


Figura 17. Asistente de tramitación - Información

Al llegar al final de la página, pulsamos el botón Comenzar para iniciar nuestro trámite. En este punto, podemos observar que tenemos dos formularios a completar. El primer formulario es Solicitud de examen y el segundo Orden especialidades. Para rellenarlos habrá que realizarlo primero uno y luego de forma opcional el otro, volviendo a esta pantalla del apartado Rellenar. Pulsamos sobre el enlace de Completa el formulario bajo Solicitud de examen, y nos abre el primer formulario. Como podemos comprobar, algunos de los datos (datos del representante) se han rellenado automáticamente provenientes del certificado digital. Proseguimos cumplimentando el resto de información que se nos solicita, mucha de ella a través de casillas desplegadas que facilitan la labor y evitan errores al teclear.

ANÁLISIS DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA VALENCIANA Y PROPUESTA DE MEJORA DESDE LA EXPERIENCIA DE USUARIO

Rellenar los formularios (paso 2 de 6 para completar la solicitud)

Usted se encuentra en: [Rellenar los formularios](#) > [Completa el formulario](#)

Completa el formulario

GENERALITAT VALENCIANA
CONSSELLERIA D'INFRAESTRUCTURES I TRANSPORTS
SOLICITUD DE EXAMEN (SIMULACIÓN DE TRAMITACIÓN TELEMÁTICA)

A LUGAR DEL EXAMEN
Escoge una opción

B DATOS DE LA CONVOCATORIA
Fecha convocatoria * Sin selección Fecha final presentación instancias *

C DATOS DEL REPRESENTANTE
PRIMER APELLIDO O RAZÓN MEDRANO SEGUNDO APELLIDO MOLINA NOMBRE JULIAN NIF 73776927B

D DATOS DE LA PERSONA INTERESADA (*)
NOMBRE * JULIAN MEDRANO MOLINA NIF * 73776927B NACIONALIDAD *
FECHA DE NACIMIENTO * DOMICILIO (CALLE/PLAZA, NÚMERO Y PUERTA) * CP PRUEBA
PROVINCIA * Escoge una opción LOCALIDAD * TELÉFONO * CORREO ELECTRÓNICO

E PRUEBAS A LAS QUE SE PRESENTA
Para cumplimentar correctamente la solicitud, debe optarse por examinarse globalmente o por una especialidad. Cada examen, ya sea global o de una especialidad supone el pago de una tasa.
 Examen global para todas las especialidades
 Especialidad 1
 Especialidad 2
 Especialidad 3
 Especialidad 4

Este trámite de ejemplo permite simular la solicitud del trámite en nombre de otra persona. Para ejercer esta representación debe estar autorizado por esa persona para este servicio. La gestión de autorizaciones se realiza desde el Buzón del Ciudadano en la zona de Representaciones. Mediante esta opción se pretende que el ciudadano experimente con la Gestión de Representaciones.

, o [vuelve al listado](#)

Figura 18. Asistente de tramitación - Formulario

Realizamos la misma acción sobre el segundo formulario de Orden especialidades y lo rellenamos. En este punto se ha activado el botón Continuar que nos permite avanzar al tercer paso del trámite.

En este tercer paso Documentar es donde se nos permite adjuntar documentos que se requieren, pues lo especifica el detalle del procedimiento para llevar a cabo el trámite, y estos pueden ser Curriculum Vitae, documentos bancarios...

ANÁLISIS DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA VALENCIANA Y PROPUESTA DE MEJORA DESDE LA EXPERIENCIA DE USUARIO

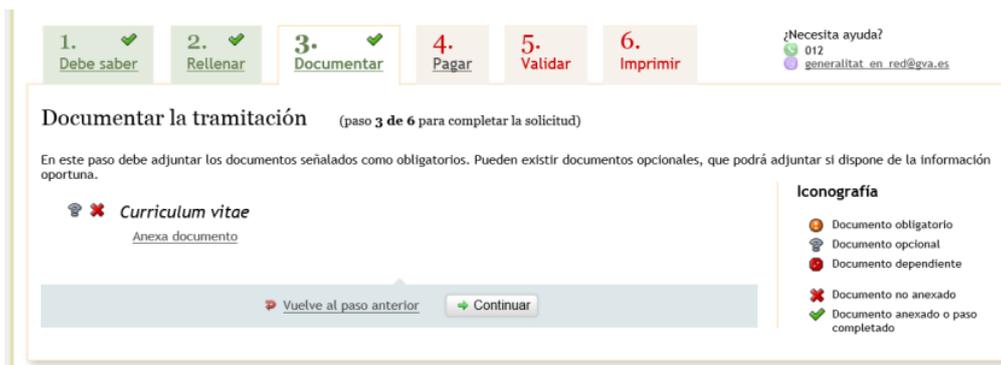


Figura 19. Asistente de tramitación - Documentos anexos

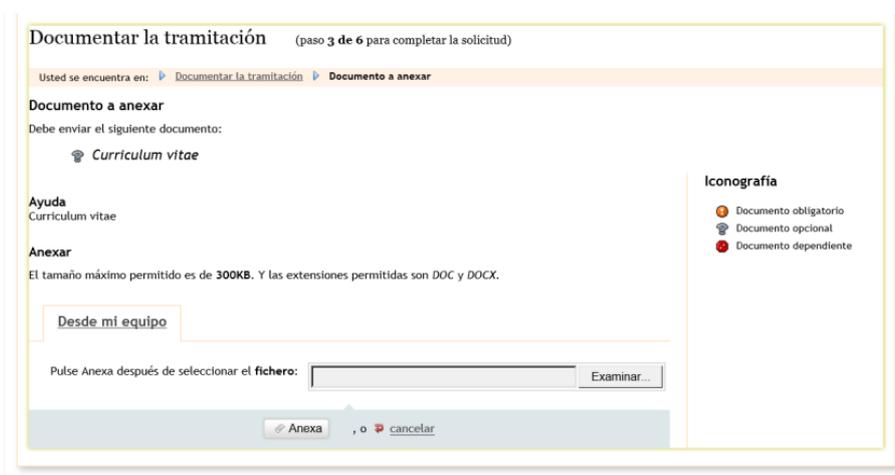


Figura 20. Asistente de tramitación - Documentos anexos en detalle

Pulsamos sobre el enlace Anexa documento bajo Currículum vitae y se despliega en la parte inferior de la pantalla un botón para explorar ficheros que tenemos en nuestro ordenador para poder adjuntarlos al trámite en cuestión. Los documentos que pueden ser subidos a la sede para que formen parte del expediente tienen una limitación de 300 KB máximo y deben estar en formato de Microsoft Word (.DOC o .DOCX).

Una vez seleccionado el fichero, pulsamos sobre el botón Anexa. Se nos informa de que el documento, por motivos de seguridad, se convertirá a formato PDF, aceptamos el cuadro de diálogo y permite visualizarlo para comprobar que se ha subido y convertido correctamente.

ANÁLISIS DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA VALENCIANA Y PROPUESTA DE MEJORA DESDE LA EXPERIENCIA DE USUARIO

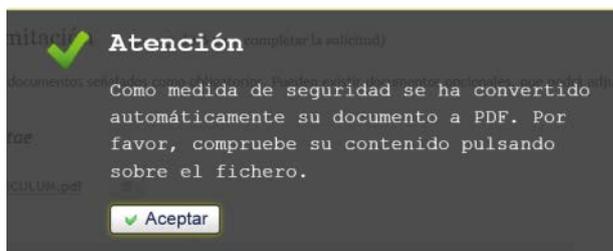


Figura 21. Asistente de tramitación - Mensaje de conversión de anexos a PDF

Pulsamos el botón Continuar que nos permite avanzar al paso número cuatro Pagar. Aquí aparece un acceso a formulario de pago simulado denominado Tasa de admisión a examen. Abrimos el formulario pulsando sobre el enlace Efectúa pago.

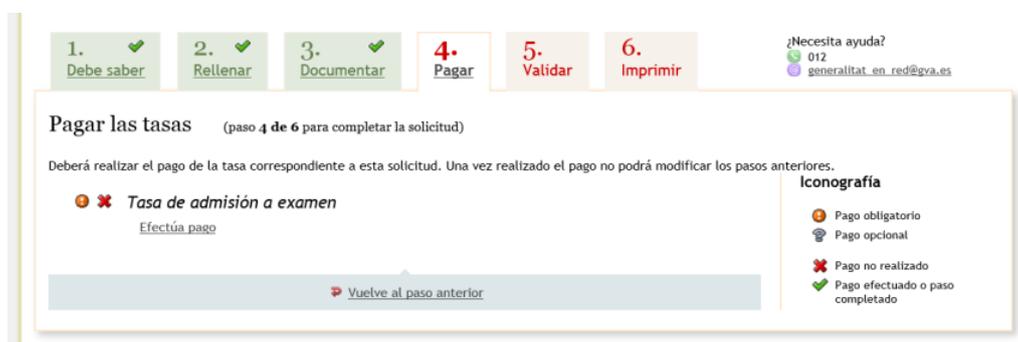


Figura 22. Asistente de tramitación - Pagos

Nos aparece en pantalla la información que debemos conocer antes de realizar el pago.

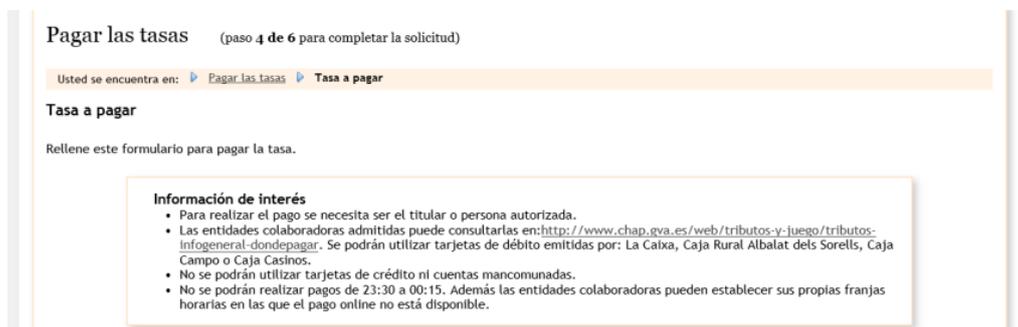


Figura 23. Asistente de tramitación - Pagos Información

ANÁLISIS DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA VALENCIANA Y PROPUESTA DE MEJORA DESDE LA EXPERIENCIA DE USUARIO

The screenshot shows a payment form with the following sections:

- A - Datos del contribuyente:** DNI (73776927B) and NOMBRE (JULIAN MEDRANO MOLINA).
- B - Datos del pago:** CÓDIGO TERRITORIAL (IT0099), MODELO (046), CONCEPTO (9820 - Admisión a exámenes y pruebas), and IMPORTE (12,85 €).
- C - Datos del pagador:** Includes a "Cambia pagador" button, DNI (73776927B), and NOMBRE (JULIAN MEDRANO MOLINA).
- Entidad financiera:** Includes a note "Incluye el código de la entidad directamente en el campo o selecciona la entidad.", a "CÓDIGO ENTIDAD" field (2038), a "DENOMINACIÓN ENTIDAD" dropdown (Bankia (CCC)), and a link "Todas las entidades".
- Forma de pago:** Radio buttons for "Cuenta de cargo" (selected) and "Tarjeta de débito".
- NÚMERO DE CUENTA:** Fields for 2038, 1234, 66, and 1234567890.
- Buttons:** "Efectúa pago" and "cancelar".

Figura 24. Asistente de tramitación - Pagos Formulario

No modificamos ningún campo, pues los datos sobre el pago son simulados con unos datos ficticios de test y pulsamos sobre el botón Efectúa pago. En este punto nos puede volver a solicitar confirmación sobre el certificado digital, lo seleccionamos y pulsamos Aceptar.

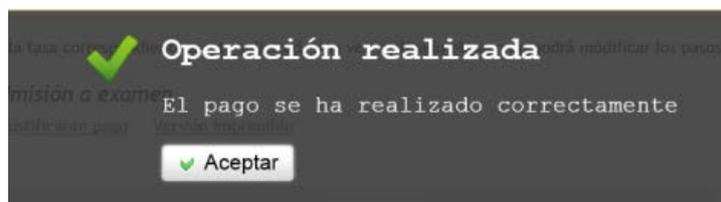


Figura 25. Asistente de tramitación - Mensaje de pago realizado

Aparece un mensaje indicándonos que la operación de pago se ha realizado correctamente. Tras aceptar dicho mensaje podemos acceder al justificante del pago, así como a imprimirlo.

ANÁLISIS DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA VALENCIANA Y PROPUESTA DE MEJORA DESDE LA EXPERIENCIA DE USUARIO

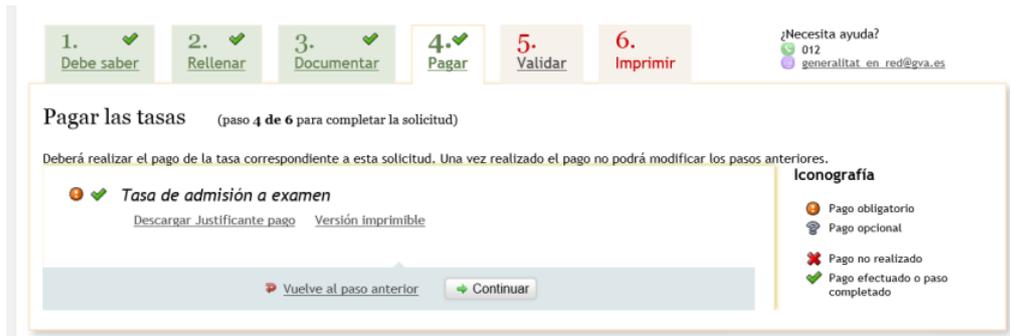


Figura 26. Asistente de tramitación - Pagos pantalla pago realizado

Llegados a este punto, pulsamos Continuar y avanzamos al paso número cinco Validar. Este apartado nos permite consultar la información sobre formularios cumplimentados, anexos y tasas pagadas de forma resumida.



Figura 27. Asistente de tramitación - Validación de la solicitud

Una vez realizada la verificación que todos los datos son correctos, es el momento de pulsar el botón Validar. Se nos pide confirmación para el envío de la solicitud.

ANÁLISIS DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA VALENCIANA Y PROPUESTA DE MEJORA DESDE LA EXPERIENCIA DE USUARIO

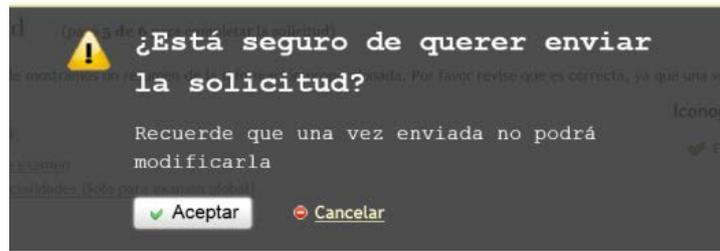


Figura 28. Asistente de tramitación - Mensaje de confirmación de envío de la solicitud

Nos muestra un mensaje indicando que se ha enviado la solicitud de forma correcta.



Figura 29. Asistente de tramitación - Mensaje de envío correcto

Llegados al sexto y último paso, podemos almacenar una copia del justificante, consultar un detalle de los datos incluidos, y finalmente completar la encuesta de valoración del servicio (Ver Anexo 3).

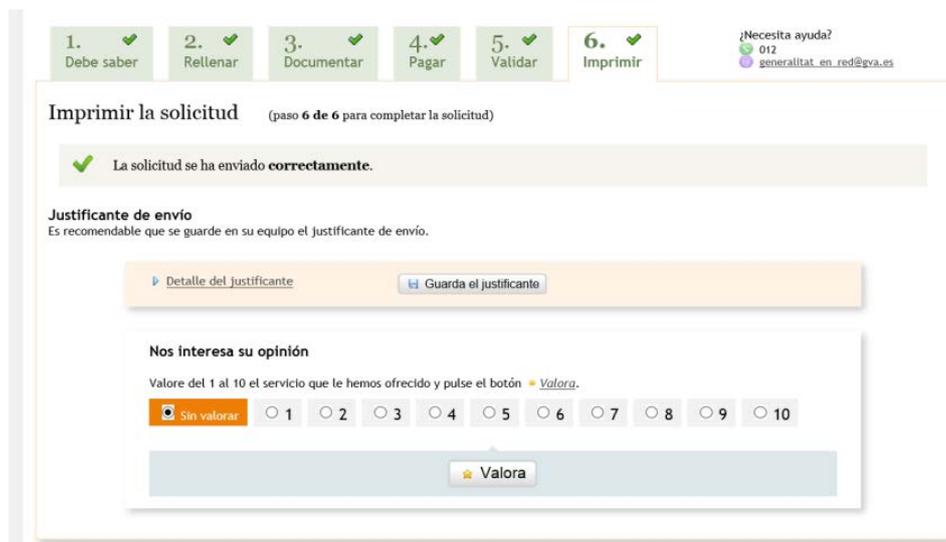


Figura 30. Asistente de tramitación - Imprimir

ANÁLISIS DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA VALENCIANA Y PROPUESTA DE MEJORA DESDE LA EXPERIENCIA DE USUARIO

En el detalle del justificante se muestran los datos básicos del mismo, formularios cumplimentados, anexos incluidos y tasas satisfechas.

Justificante de envío
Es recomendable que se guarde en su equipo el justificante de envío.

Detalle del justificante [Guarda el justificante](#)

Datos del envío

NÚMERO	FECHA	SOLICITANTE
QZTLCKK7-EIDJNRT8-T8DOD8YO	17/08/2016 13:24 h	JULIAN MEDRANO MOLINA - [737769278]

ASUNTO
Simulación de Tramitación Telemática (Ejemplo avanzado)

Documentación

Formularios rellenados

- Solicitud de examen
- Orden especialidades (Sólo para examen global)

Anexos aportados

- Curriculum vitae

Tasas pagadas

- Tasa de admisión a examen

Nos interesa su opinión
Valore del 1 al 10 el servicio que le hemos ofrecido y pulse el botón **Valora**.

Sin valorar 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Figura 31. Asistente de tramitación - Detalle del justificante y opinión

Una vez pulsado el botón de Valorar, se nos vuelve a informar de que el envío se ha realizado correctamente y la valoración numérica que hemos indicado para la mejora del servicio.

1. Debe saber
2. Rellenar
3. Documentar
4. Pagar
5. Validar
6. Imprimir

[Necesita ayuda?](#)
012
generalitat_en_red@gva.es

Imprimir la solicitud (paso 6 de 6 para completar la solicitud)

La solicitud se ha enviado **correctamente**.

Justificante de envío
Es recomendable que se guarde en su equipo el justificante de envío.

Detalle del justificante [Guarda el justificante](#)

Nos interesa su opinión
Gracias por usar este servicio.
La puntuación que ha dado a la tramitación ha sido de 7.
Continuaremos mejorando con sus sugerencias.

Figura 32. Asistente de tramitación - Información sobre puntuación de envío de opinión

3.2.3. Trámite “Simulación de autoliquidación del modelo 620 compraventa de automóviles”.

El trámite **Simulación de autoliquidación del modelo 620 compraventa de automóviles** es un servicio simulado, al igual que el anterior, es decir un trámite ficticio para familiarizarse con el proceso de tramitación. Se puede tramitar sin certificado y cuyo plazo de presentación de solicitudes se encuentra abierto.

El enlace directo al trámite en la sede es el siguiente:

<https://atenea.ha.gva.es/sara/m620/sim/vehiculos.jsp?lang=es>

Al iniciar el trámite, nos aparece un formulario que deberemos rellenar con los datos que se nos solicitan. La sencillez de este trámite radica en los desplegados que permiten introducir los datos más fácilmente y sin errores. Aun así deberemos tener la precaución de revisar los campos que se rellenan automáticamente al seleccionar los dichos desplegados.

Sería mejorable este formulario mediante la incorporación de ayuda en línea al posicionarse sobre los campos, por ejemplo cuando el vehículo tiene matrícula española no es necesario indicar el número de bastidor, solo sabremos que no es necesario al pulsar sobre el botón Calcular.

Simulación de autoliquidación del modelo 620 - Vehículos

Introduzca el tipo de impuesto		
<input checked="" type="radio"/> Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados		
<input type="radio"/> Impuesto de Sucesiones y Donaciones		
Fecha de transmisión	Tipo	
17/08/2016	TURISMO/TODOTERRENO/VEHICULO MIXTO	
Fabricante o marca	Modelo	
FORD	FIESTA 1.6 TDCI SPORT 3P 95 CV PERIODO: 2013	
C. técnicas	Potencia fiscal	C. C.
95 CV PERIODO: 2013	11.48	1560
Fecha matriculación	Nº matricula Bastidor	
01/11/2013	V1496FM D	
Parte transmitida	Valor declarado	
100	500	
Causas reducción especial	Casos especiales	
NO TIENE	<input checked="" type="radio"/> No tiene <input type="radio"/> Exento-No Sujeto <input type="radio"/> Suspensivo	
<input type="button" value="Calcular"/>		

Figura 33. Formulario de simulación de autoliquidación modelo 620 de vehículos

ANÁLISIS DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA VALENCIANA Y PROPUESTA DE MEJORA
DESDE LA EXPERIENCIA DE USUARIO

Una vez el formulario ya cumplimentado pulsaremos sobre el botón Calcular, que nos mostrará la siguiente información calculada:

Resultado	
Fecha de transmisión	Parte transmitida
17/08/2016	100
Valor fiscal primer año	Valor fiscal
14400.00	9648.00
Valor declarado	Base imponible
500	9648.00
Red. especial	Base liquidable
0	9648.00
Tipo impositivo	Cuota tributaria
6	578.88
A ingresar	
578.88	

Figura 34. Resultado del cálculo de simulación de autoliquidación modelo 620 de vehículos

Llegados a este punto, echamos en falta que esta simulación del trámite sea más completa. Sería deseable que contara con todos los pasos especificados en el anterior trámite simulado, sobre todo finalizar con la simulación del pago y el resguardo del mismo.

3.3. Área personal en la sede electrónica.

La aplicación Área Personal se enmarca como eje estratégico de actuación dentro del Plan de Innovación y Modernización de la Administración Pública Valenciana dirigido a innovar y transformar nuestra Administración.

Es una aplicación que pretende acercar la Administración al ciudadano en un tono menos formal que en los usos habituales.

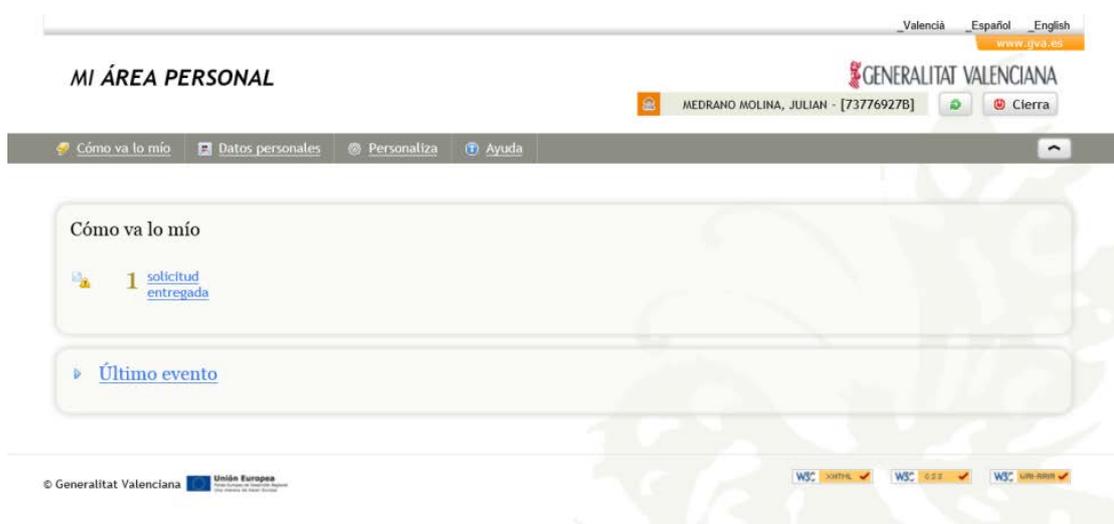


Figura 35. Área personal de la sede electrónica - Página principal

Podemos distinguir cuatro módulos diferenciados:

- **La cabecera.** En la parte superior derecha podemos cambiar el idioma de la aplicación de entre los tres disponibles (Valencià, Español, English). Aquí aparecen los datos de identificación con los que se ha accedido a la aplicación. Se recomienda que al terminar de trabajar en el Área Personal se pulse el botón Cierra para cerrar la aplicación.
- **Los apartados.** Podemos encontrar cinco apartados (Cómo va lo mío, Datos personales, Representaciones, Personaliza y Ayuda).
 - **Cómo va lo mío:** es la página inicial de la aplicación, donde aparece un resumen de las acciones realizadas o en curso con la Generalitat Valenciana. Aquí se pueden consultar los expedientes activos y finalizados, los cambios de fase de los

mismos, comunicaciones recibidas, leídas y expiradas, las solicitudes entregadas, en creación o pendientes de firma.

- **Datos personales:** es la sección donde se gestionan los datos representativos, los tipos de avisos y la información que se desea recibir. También es posible incluir teléfonos y direcciones de correo electrónico donde recibir comunicaciones y avisos.
 - **Representaciones:** apartado que únicamente estará disponible para aquellas personas con potestad de poder representar a otro usuario para las gestiones con la administración. Podrá acceder al área personal de su representado y consultar el estado de sus solicitudes.
 - **Personaliza:** sección que permite adaptar el área personal a las necesidades del ciudadano, pudiendo cambiar aspectos generales y de visualización. Se puede cambiar el idioma predefinido, el tipo de cabecera, la anchura del escritorio, el tamaño de letra, el menú **Cómo va lo mío** eligiendo entre iconos o texto, limitar el número de resultados en los listados paginados y limitar el número de Últimos eventos en la página inicial.
 - **Ayuda:** apartado donde se explican brevemente todas las opciones y funcionalidades del Área personal.
- **Menú Cómo va lo mío.** Aquí aparecen las diferentes estructuras documentales con las que interactuamos con la Administración: expedientes, comunicaciones y solicitudes.
 - **Escritorio de trabajo.** Es la zona inferior, debajo de los menús. Aquí se muestran listas o detalles de elementos.

Cómo va lo mío.

Es una sección donde se resumen las acciones que hemos realizado con la administración valenciana. Aquí encontramos todo lo relacionado con:

- **Expedientes:** activos, finalizados y sus cambios de fase.
- **Comunicaciones:** nuevas, leídas y expiradas.

- **Solicitudes:** entregadas, en creación y pendientes de firmar.

Podrán consultarse a través de listados, o mediante la opción de detalle que ofrece la información con todos los eventos que han ocurrido en el mismo.

No todas las opciones estarán disponibles. Por ejemplo, si no se ha realizado ninguna solicitud, no aparecerá el apartado Solicitudes.

Al pulsar sobre la solicitud que aparece en la página principal Cómo va lo mío, nos muestra las solicitudes en vista de listado.



Figura 36. Área personal - Listado de Solicitudes

Pulsando sobre la solicitud se muestra su detalle, la documentación asociada y la posibilidad de descargar un justificante del registro de la solicitud.



Figura 37. Área personal - Detalle de una solicitud entregada

Capítulo 4. Propuesta de mejora.

A continuación se detallan una serie de propuestas de mejora detectadas a lo largo del presente TFG, donde podemos hablar a grandes rasgos de propuestas de mejora de la usabilidad, de movilidad, así como relacionadas con aspectos técnicos. Estas mejoras son mejoras en cuanto a la experiencia de usuario y buscan la sencillez y simplicidad de los procedimientos a realizar por los ciudadanos.

Nube de tags / etiquetas.

Como hemos relatado, hay dos tipos de clasificaciones de los trámites y servicios: por organismos y por áreas temáticas. Explorar y revisar dichos trámites nos sugiere que es necesario implementar una nube de tags y de esta forma etiquetar todos y cada uno de los trámites para mejorar la localización de los mismos y poder determinar de una forma más correcta el número de trámites de la plataforma. Estas etiquetas deberían poder ser consultadas desde la ficha de detalle del trámite.

Ayuda sobre formulario.

Al rellenar un formulario nos podemos encontrar con dudas, el caso de introducción de un dato, matrícula, número de bastidor, número de teléfono, número de documento... Una mejora de usabilidad sería aplicar máscaras para cumplimentar estos datos, o bien, información sobre cómo rellenar este campo al situarnos sobre él de forma visual mediante un texto flotante o junto al campo.

Contenidos enlazados no actualizados.

Durante el desarrollo de este trabajo, se han revisado los diferentes trámites y servicios a los que se puede acceder mediante la sede electrónica. Han aparecido servicios que se enlazan desde la sede y cuyos contenidos no están

actualizados, por tanto es dudosa su validez. Por ejemplo, el localizador GeoSALUT que es un localizador de recursos sanitarios, desarrollado por la Conselleria de Sanidad en colaboración con el Institut Cartogràfic Valencià, y que sitúa sobre un mapa los centros y servicios sanitarios (hospitales, clínicas dentales, centros de especialidades...) de titularidad tanto pública como privada de la Comunitat Valenciana, y que están autorizados y registrados por la Conselleria de Sanidad.

Problemas de impresión.

En el trámite de "Solicitud de cita previa en Atención Primaria" se ha mejorado el último paso de generación del justificante, que actualmente crea un documento PDF con la información relacionada con el trámite realizado, de esta manera se soluciona el problema de no disponer de impresora, y se puede almacenar en el ordenador. No obstante, este punto está sin resolver en el caso de determinados dispositivos móviles. Se genera un documento similar al que se obtiene al realizar el trámite en un ordenador, pero los datos no llegan a incorporarse a ese documento, por tanto una plantilla en blanco. Una solución provisional puede ser realizar una captura de los datos en la pantalla anterior. El trámite llegado a este punto ya está realizado, sin embargo es un aspecto a mejorar la generación de justificantes en dispositivos móviles.

Saturación de servidores.

La infraestructura tecnológica está bastante bien dimensionada, pero es mejorable cuando se publican trámites de elevada demanda, tal como sucedió en el pasado mes de junio de 2016 con el trámite de "Solicitud de las FAMILIAS para participar en el programa "Xarxa Llibres de text de la Comunitat Valenciana para el Curso 2015/2016". Los servidores estuvieron inaccesibles durante varias horas (prácticamente todo el fin de semana) y el trámite únicamente estaba disponible durante 5 días.

Problemática con la tecnología Java.

En los requisitos para el uso de trámites con certificados digitales y firma se indica que deberemos disponer de la tecnología Java instalada en nuestro equipo. En apariencia esto es sencillo, pero deberemos tener en cuenta que esta tecnología deberá estar vinculada al navegador y los certificados raíz, intermedio y personal instalados.

En este trabajo únicamente se ha logrado hacer funcionar con la combinación de navegador Microsoft Internet Explorer y Oracle Java. Determinados navegadores como Google Chrome no soportan en la actualidad el componente de firma.

Que exista un problema para lograr instalar y hacer funcionar estas tecnologías supone una barrera tecnológica.

Movilidad en general.

La movilidad sin duda alguna es la asignatura pendiente. El acceso a la sede electrónica no entraña ningún problema, sin embargo se complica cuando intentamos realizar un trámite.

Por un lado, los trámites que no requieren certificado digital están bien resueltos mediante tecnología HTML5. Son trámites que se desarrollan de forma ligera y muestran mensajes al usuario en todo momento.

Los trámites que requieren certificado digital, a su vez requieren de la plataforma Java, quedan descartados de ser empleados mediante un terminal móvil pues dicha plataforma no está disponible.

Un cambio en la tecnología de tratamiento de la identificación mediante certificado digital que prescindiera de Java permitiría abrir el espectro en el área de la movilidad. Un ejemplo de este tratamiento sin Java podemos encontrarlo en la página de la UPV.

Idiomas.

Mientras se documentaba el área personal, surgieron preguntas sobre el funcionamiento y se consultó la ayuda del área. En este punto podemos concluir que está traducida la ayuda a los diferentes idiomas, no obstante no traducida en su totalidad pues se incluyen capturas de pantalla únicamente en valenciano, que aunque orientativas, deberían estar disponibles en el idioma que se está consultando la ayuda. Si consultamos la ayuda en castellano, las capturas de pantalla deberían estar disponibles en castellano.

Capítulo 5. Conclusiones.

La sede electrónica de la Generalitat Valenciana dispone de dos sistemas de búsqueda de bastante precisos. El primero, orgánico que permite localizar los trámites y servicios que se ofrecen por las actuales Consellerias así como de otros organismos del sector público instrumental (Organismos Autónomos, Fundaciones del Sector Público valenciano, Entidades de Derecho Público, Entidades Públicas Empresariales...) y el segundo, donde se clasifican mediante áreas temáticas (Ayudas, becas y subvenciones, Empleo, Justicia, Salud, Medio ambiente...). En ambos buscadores, es sencilla y rápida la localización mediante palabras clave. También son extremadamente útiles los filtros que permiten realizar búsquedas de trámites con plazo de presentación de solicitudes abierto o no, y que se puedan tramitar electrónicamente disponiendo o no de certificado digital.

Nos encontramos ante una administración electrónica más informativa que tramitativa. Dispone de mucha información en la sede, y enlaces a otras direcciones electrónicas de organismos públicos. Estos enlaces a diferentes webs externas en ocasiones muestran información no actualizada y sería un elemento para mejorar la imagen de la Administración.

Hay trámites que actualmente están disponibles para realizar electrónicamente sin certificado digital. Sería interesante que los trámites estuviesen disponibles progresivamente tanto sin certificado como con certificado, de esta manera se encuentra identificado el usuario/ciudadano, se reducen el número de campos a rellenar en el formulario del trámite y se puede completar el trámite más rápidamente. Este sería el caso de los trámites relacionados con Justicia, donde no encontramos ninguno a realizar mediante el certificado digital.

La tecnología utilizada para los trámites con certificado digital es la plataforma Java. Es una tecnología que es fácil de incorporar en los equipos informáticos (ordenadores) pero no en los dispositivos móviles (teléfonos y tabletas). La tecnología Java va de la mano del navegador o explorador de contenidos de la web. El navegador Internet Explorer que incorporan los ordenadores actuales es el único que permite realizar las operaciones de trámite con certificado. Por

tanto, se limita el uso de este tipo de trámites a equipos sin movilidad y con este navegador instalado.

La instalación del certificado digital en soporte software para ciudadano emitido por la ACCV es muy sencilla, pues únicamente requiere instalar previamente los certificados raíz (ACCVRAIZ1) e intermedio (ACCVCA-120) de la Autoridad de Certificación. Se establece de este modo una jerarquía de confianza para no tener problemas en la instalación de nuestro certificado personal. Nuestro certificado digital se instalará haciendo doble clic sobre el fichero e indicando que deseamos guardarlo en el almacén de certificados.

La movilidad en la sede electrónica es el talón de Aquiles. Como ya hemos comentado los trámites con certificado digital requieren de la plataforma Java, y ésta no está disponible para dispositivos móviles, por tanto no podremos realizar ningún trámite electrónico con certificado digital. Teniendo en cuenta el esfuerzo realizado por la Generalitat para que los trámites sin certificado sí puedan ser llevados a cabo, pues se ha implementado la tecnología dinámica HTML5. No obstante, se han encontrado elementos de los trámites que no se comportaban del mismo modo, por tanto se propone sean revisados sobre todo la impresión de justificantes de trámite realizado que en el caso de dispositivos móviles no generaban los ficheros PDF de forma correcta.

En la actualidad, la sede electrónica está cumpliendo la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos. Es necesaria una adaptación a la nueva Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Esto no supondrá mayor problema para una administración autonómica como la valenciana que fue pionera en poner en funcionamiento la administración electrónica para los ciudadanos a través de un portal de información y una sede electrónica.

Bibliografía.

BUSTELO RUESTA, Carlota. 2011. Norma ISO 30300: Management system for records. *Anuario ThinkEPI*, ISSN 1886-6344, Nº. 1, págs. 266-268

BUSTELO RUESTA, Carlota. 2012. ISO 30300: facilitando la transparencia y la gobernanza en las organizaciones. *Revista TRIA*, ISSN 1134-1602, Nº. 18, págs. 19-32.

CERRILLO, Agustí. 2008. *E-Administración*. Editorial UOC. ISBN 9788497887137.

COMUNIDAD VALENCIANA, 2006. Ley Orgánica 1/2006, de 10 de abril, de Reforma de la Ley Orgánica 5/1982, de 1 de julio, de Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana. [Consulta: 21 Julio de 2016]. Disponible en: http://www.cortsvalencianes.es/cs/Satellite/Layout/Page/1260974741578/EstatutoAutonomia.html?lang=es_ES&

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 2016]. Disponible en: http://www.docv.gva.es/datos/2010/10/14/pdf/2010_11021.pdf

COMUNIDAD VALENCIANA, 2014. Decreto 220/2014, de 12 de diciembre, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana. [Consulta: 1 Septiembre de 2016]. Disponible en: http://www.docv.gva.es/datos/2014/12/17/pdf/2014_11545.pdf

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 2016]. Disponible en: http://www.docv.gva.es/datos/2015/04/08/pdf/2015_3137.pdf

DAVARA RODRÍGUEZ, Miguel Angel. 2012. La sede electrónica: característica y contenido. En *Administración electrónica: sede, gobierno y contratación /*

coord. por Rafael Alvaro Millán Calenti; Fernando Suárez Lorenzo (dir.), ISBN 978-84-615-8706-3, págs. 17-29

DAVARA RODRÍGUEZ, Miguel Angel. 2015a. La nueva Ley del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la utilización de las tecnologías de la información y las comunicaciones en las relaciones con la Administración. *Consultor de los ayuntamientos y de los juzgados: Revista técnica especializada en administración local y justicia municipal*, ISSN 0210-2161, Nº. 23, págs. 2817-2824

DAVARA RODRÍGUEZ, Miguel Angel. 2015b. Seguridad y preservación de documentos firmados electrónicamente. *Consultor de los ayuntamientos y de los juzgados: Revista técnica especializada en administración local y justicia municipal*, ISSN 0210-2161, Nº. 5, 2015, págs. 563-574

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 2016]. Disponible en: <http://www.boe.es/buscar/pdf/2007/BOE-A-2007-12352-consolidado.pdf>

ESPAÑA, 2010. Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica. [Consulta: 1 Septiembre de 2016]. Disponible en: <http://www.boe.es/boe/dias/2010/01/29/pdfs/BOE-A-2010-1330.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 2016]. 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

FORJÁN GÓMEZ, Carlos. 2012. Concepto y modelo de Sede Electrónica. En *Administración electrónica: sede, gobierno y contratación* / coord. por Rafael Alvaro Millán Calenti; Fernando Suárez Lorenzo (dir.), ISBN 978-84-615-8706-3, págs. 31-36

ANÁLISIS DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA VALENCIANA Y PROPUESTA DE MEJORA
DESDE LA EXPERIENCIA DE USUARIO

LÓPEZ TALLÓN, Alberto. 2010. *El Manual Práctico de Supervivencia en la Administración Electrónica*. Primera edición..

MINISTERIO DE ECONOMÍA Y HACIENDA, 2009. *La Administración Electrónica y el Servicio a los Ciudadanos* [en línea]. [Consulta: 30 de Mayo de 2016]. Disponible en:
<http://www.meh.es/Documentacion/Publico/SGT/eadministracion.pdf>

Anexos.

Anexo 1. Trámites y servicios disponibles en la sede electrónica de la Generalitat Valenciana, por áreas temáticas. Fecha consulta: 06 de septiembre de 2016.

Ciudadanía

Área temática: Ayudas, becas y subvenciones.

- [Becas para el alumnado que vaya a finalizar sus estudios universitarios en las universidades públicas de la Comunitat Valenciana durante el curso 2016-2017](#)  
- [Becas salario ligadas a la renta para la realización de estudios universitarios durante el curso académico 2016-2017 en las universidades públicas de la Comunitat Valenciana.](#)  
- [Consulta del estado de tramitación de becas de prácticas profesionales de la Generalitat.](#)  
- [Convocatoria de subvenciones para financiar el fomento de actividades de la participación, asociación y formación de alumnado, realizadas por las asociaciones de alumnado \(AA\) de centros docentes no universitarios de la Comunitat Valenciana sostenidos con fondos públicos.](#)  
- [Convocatoria de subvenciones para financiar el fomento de actividades de la participación, asociación y formación de alumnado, realizadas por las federaciones de asociaciones de alumnado de centros docentes no universitarios de la Comunitat Valenciana sostenidos con fondos públicos.](#)  
- [Convocatoria de subvenciones para financiar el fomento de actividades de participación, asociación y formación de madres y padres de alumnado, realizadas por las asociaciones de madres y padres de alumnado \(AMPA\) de centros docentes nonuniversitarios sostenidos con fondos públicos, con sede en la Comunitat Valenciana.](#)  
- [Convocatoria de subvenciones para financiar el fomento de actividades de participación, asociación y formación de madres y padres de alumnado, realizadas por las confederaciones de federaciones de asociaciones de madres y padres de alumnado \(confederaciones de federaciones de AMPA\) de centros docentes no universitarios sostenidos con fondos públicos, con sede en la Comunitat Valenciana.](#)  
- [Convocatoria de subvenciones para financiar el fomento de actividades de participación, asociación y formación de madres y padres de alumnado, realizadas por las federaciones de asociaciones de madres y padres de alumnado \(federaciones de AMPA\) de centros docentes no universitarios sostenidos con fondos públicos, con sede en la Comunitat Valenciana.](#)  
- [Convocatoria de una beca, modalidad Geomática y Topografía o Geodesia i Cartografía, consistente en la realización de prácticas profesionales en materia de desarrollo, aplicación de nuevas tecnologías y optimización de procesos cartográficos, en l'Institut Cartogràfic Valencià \(ICV\).](#)  
- [Convocatoria de 4 becas para la realización de prácticas profesionales en materia de medios de comunicación social en las dependencias de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, para los ejercicios 2016 y 2017.](#)  
- [Presentación de alegaciones/subsanaciones a becas de prácticas profesionales convocadas por la Generalitat.](#)  
- [Programa de ayudas destinadas a favorecer el acceso al mercado de trabajo de los colectivos vulnerables: personas con diversidad funcional y diversidad funcional severa para el ejercicio 2016 \(Servef\).](#)  
- [Renuncia a la beca de prácticas profesionales adjudicada por la Generalitat.](#)  
- [Solicitud de acciones asistenciales dirigidas a las víctimas de atentados terroristas.](#)  
- [Solicitud de ayudas destinadas a la realización de proyectos dirigidos a la integración social de personas inmigrantes para los ejercicios 2016 y 2017.](#)  
- [Solicitud de indemnización por daños físicos o psíquicos a las víctimas de atentados terroristas.](#)  

ANÁLISIS DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA VALENCIANA Y PROPUESTA DE MEJORA DESDE LA EXPERIENCIA DE USUARIO

- [TECG - Solicitud de adhesión de los AYUNTAMIENTOS a los acuerdos de colaboración entre la Generalitat y diversas empresas suministradoras de energía para evitar la suspensión del suministro energético en hogares en riesgo de exclusión social. "Pobreza energética".](#)  
- [TECG - Subvenciones para evitar la pobreza energética en hogares en riesgo de exclusión social y la pérdida de vivienda por no poder atender el pago del alquiler.](#)  

Área temática: Economía y Hacienda.

- [Autoliquidación de las tasas por inspecciones y controles sanitarios de animales y sus productos.](#)  
- [Búsqueda: Consulta de modelos generados \(600 y 620\)](#)  
- [Cálculo del valor de referencia para bienes inmuebles de naturaleza rústica](#)  
- [Cálculo del valor de referencia para bienes inmuebles de naturaleza urbana](#)  
- [Confección en línea del modelo 620- Impuesto Sobre Transmisiones Patrimoniales Y Actos Jurídicos Documentados](#)  
- [Confección en línea modelo 600 - Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados](#)  
- [Cuenta General de la Generalitat](#)  
- [Deber de información estadístico contable de los mediadores de seguros inscritos en el Registro Especial de Mediadores de Seguros, Corredores de Reaseguros y sus Altos Cargos de la Comunitat Valenciana.](#)  
- [Grandes Presentadores. Sara 5 - 620 \(tramitación telemática\)](#)  
- [Obtención electrónica del certificado de retenciones e ingresos a cuenta del IRPF correspondiente a rendimientos, no profesionales ni empresariales, obtenidos por perceptores que no mantienen relación laboral ni funcional con la Generalitat.](#)  
- [Oficinas liquidadoras de la Conselleria de Hacienda y Administración Pública](#)  
- [Pago telemático genérico \(modelo 046\)](#)  
- [Presupuestos Anuales.](#)  
- [Programa de ayuda Sara 2-650 - Impuesto de sucesiones](#)  
- [Programa de ayuda Sara 2-651 - Impuesto de donaciones](#)  
- [Simulación de autoliquidación de modelo 620 compraventa de motocicletas](#)  
- [Simulación de autoliquidación del modelo 620 compraventa de automóviles](#)  
- [Simulación de la autoliquidación del modelo 620 compraventa de embarcaciones](#)  
- [Solicitud del certificado de estar al corriente de las obligaciones tributarias.](#)  
- [Tasa fiscal sobre el juego. Máquinas o aparatos automáticos. Declaración-liquidación](#)   
- [Tasas y otros ingresos de derecho público. modelo 046](#)  
- [Verificación del Código de Verificación Telemático o número de control de los justificantes de presentación](#)  

Área temática: Vivienda y urbanismo.

- [Búsqueda: Consulta sobre el estado de expedientes de vivienda \(VPO,VPNC, VYC, VEX, VU,VAC\)](#)  
- [Ejercicio de derecho de Oposición al tratamiento de datos personales: ARCO_OPOSICIÓN](#)  
- [Ejercicio del derecho a la rectificación de datos personales en trámites de EIGE \(ARCO RECTIFICACIÓN\)](#)  
- [Ejercicio del derecho de Acceso a datos personales en trámites del EIGE \(ARCO ACCESO\)](#)  
- [Ejercicio del derecho de Cancelación de datos personales en trámites de EIGE \(ARCO CANCELACIÓN\)](#)  
- [Oficina virtual del catastro](#)  
- [PLAN VIVIENDA 2009/2012: CÁLCULO DE LOS INGRESOS FAMILIARES PONDERADOS \(nº de veces I.P.R.E.M.\)](#)  
- [Registro Valenciano de vivienda: listado de viviendas en construcción para venta y alquiler](#)  

ANÁLISIS DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA VALENCIANA Y PROPUESTA DE MEJORA DESDE LA EXPERIENCIA DE USUARIO

- [TECE - Solicitud de inscripción de una vivienda en la Red Alquila](#)   
- [TECE - Solicitud de inscripción en la Red Alquila](#)  
- [TECG - Declaración responsable para la ejecución de obras en construcciones, instalaciones o edificaciones existentes que resulten afectadas por la servidumbre de tránsito y protección, a la vez, o solamente por protección.](#)  
- [TECG - Autorización para nuevos usos, obras, instalaciones y/o edificaciones en servidumbre de protección o para realizar obras en construcciones o instalaciones existentes que excedan a las que se pueden realizar mediante declaración responsable.](#)  

Área temática: Justicia.

- [Directorio de la ciudad de la Justicia de Valencia](#)  
- [Registro civil on-line: cita previa \(para la atención personalizada en determinados servicios\)](#)  
- [Registro civil: otros trámites recién nacidos, matrimonio civil, nacionalidad \(por residencia, otras formas de adquisición\), defunciones, otros \(inscripciones nacimiento fuera de plazo, emancipaciones, cambio de nombre y/o apellidos, cambio de sexo, vecindad civil, inscripción de capitulaciones matrimoniales, fe de vida, rectificación de errores\).](#)  
- [Solicitud telemática de certificado de defunción \(Registro civil on-line\).](#)  
- [Solicitud telemática de certificado de matrimonio \(Registro civil on-line\)](#)  
- [Solicitud telemática de certificado de nacimiento \(Registro civil on-line\).](#)  
- [Subastas judiciales: ¿qué es una subasta judicial?. ¿donde nos encontramos? . ¿quieres información? . ¿cómo participar en subasta? . ¿como pueden subastarse los bienes? . ¿que bienes subastamos? . relación subastas suspendidas . preguntas habituales.](#)  

Área temática: Salud.

- [Acceder a la historia clínica digital](#)  
- [Accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.](#)  
- [Centros autorizados distribución de productos sanitarios: ortoprotésica, protésicos dentales, audioprotésica \(selección por provincia\)](#)  
- [Centros autorizados fabricación 'a medida' de productos sanitarios: ortoprotésica, protésicos dentales, audioprotésica \(selección por provincia y producto\)](#)  
- [GeoSALUT: Localizador sanitario](#)  
- [Solicitud de cita previa en Atención Primaria.](#)  

Área temática: Turismo y ocio.

- [Agenda cultural y fiestas de la Comunitat Valenciana](#)  
- [Banderas azules de la Comunitat Valenciana](#)  
- [Búsqueda: Consulta plazas a la nieve \(IVAJ.GVA ES\)](#)  
- [Búsqueda: Consultas plazas turismo activo \(IVAJ.GVA JOVE\)](#)  
- [Campaña de Actividades Náuticas: A la Mar 2016. Programa Azul: semana azul, día azul, fin de semana azul](#)  
- [Cartografía temática PATFOR de la Comunidad Valenciana. visor web.](#)  
- [Consulta de expedientes de termalismo Valenciano](#)  
- [Contratación para la reserva y utilización de las instalaciones de la juventud: albergues y campamentos juveniles del Institut Valencià de la Joventut.Generalitat Jove \(IVAJ.GVA JOVE\).](#)  
- [Convocatoria de la Campaña Viu la Solidaritat: campos de voluntariado juvenil 2016 \(IVAJ.GVA JOVE\)](#) 
- [Programa Libre de Verano de la Campaña de Actividades Náuticas de la Generalitat: A la mar 2016. Semana de Verano, Fin de Semana de Verano, Un Día en la Mar.](#)  
- [Red de senderos \(gr, pr, sl\)](#)  

ANÁLISIS DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA VALENCIANA Y PROPUESTA DE MEJORA DESDE LA EXPERIENCIA DE USUARIO

- [Senda verde: Senderos; Instalaciones; Búsqueda avanzada; Cartografía; Buzón de consultas](#)  
- [Solicitud de autorización para la celebración de espectáculos taurinos.](#)  
- [Solicitud de autorización para la celebración de festejos taurinos tradicionales \(bous al carrer\)](#)  
- [Solicitud de estancias en balnearios de diferentes comunidades autónomas \(Programa de Termalismo Saludable del IMSERSO\)](#)  
- [Solicitud de levantamiento de prohibición para jugadores en los establecimientos de juego \(casinos de juego, salas de bingo, salones de juego y locales específicos de apuestas\) de la Comunitat Valenciana.](#)  
- [Solicitud de participación en el Programa Social de Vacaciones para Mayores del Imserso.](#)  
- [TECE - Solicitud de admisión a EXAMEN TEÓRICO para la obtención de los títulos de: capitán de yate, patrón de yate, patrón de embarcaciones de recreo, patrón para navegación básica.](#)  
- [TECE - Solicitud de admisión a EXAMEN TEÓRICO para la obtención de los títulos de las categorías de Patrón de Moto Náutica A y Patrón de Moto Náutica B.](#)  
- [TECG - Solicitud de ASIGNACIÓN DE AMARRE de titularidad pública como BASE o TRANSEÚNTE para embarcación de recreo en los puertos de gestión directa de la Generalitat Valenciana.](#)  
- [TECG - Solicitud de PRIMERA ASIGNACIÓN DE AMARRE de titularidad pública para embarcación de recreo en los puertos de gestión directa de la Generalitat Valenciana.](#)  
- [TECG- Solicitud de expedición de certificados relativos a la obtención de titulaciones para el gobierno de embarcaciones de recreo.](#)  
- [Terr@sit. Visor web: Portal del territorio para los ciudadanos.](#)  
- [Visita al Palacio del Almirante \(sede de la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico\)](#)  
- [Visor web sobre vías pecuarias](#)  
- [Webcam de la Comunidad Valenciana](#)  

Empresas

Área temática: Colectivos y Servicios Sociales.

- [Busca tu descuento Carnet Jove \(IVA.J.GVA JOVE\)](#)  
- [Búsqueda: Consulta plazas a la nieve \(IVA.J.GVA ES\)](#)  
- [Búsqueda: Consulta plazas disponibles en los albergues del IVAJ.GVA JOVE](#)  
- [Búsqueda: Consultas plazas turismo activo \(IVA.J.GVA JOVE\)](#)  
- [Censo de servicios de información juvenil \(IVA.J.GVA JOVE\)](#)  
- [Centros Valencianos en el exterior.](#)  
- [Compromiso de adhesión, renovación, modificación o baja, de personas físicas o jurídicas a la red del Carnet Jove \(IVA.J.GVA JOVE\).](#)  
- [Consulta de expedientes de termalismo Valenciano](#)  
- [Consulta de la agenda del IVAJ.GVA JOVE](#)  
- [Contratación para la reserva y utilización de las instalaciones de la juventud: albergues y campamentos juveniles del Institut Valencià de la Joventut.Generalitat Jove \(IVAJ.GVA JOVE\).](#)  
- [Convocatoria de la Campaña Viu la Solidaritat: campos de voluntariado juvenil 2016 \(IVAJ.GVA JOVE\)](#)  
- [Modelos de informes de extranjería: de disposición de vivienda adecuada; de arraigo o integración social; acreditativo del esfuerzo de integración; de escolarización de menores](#)  
- [Noticias IVAJ.GVA JOVE \(IVAJ.GVA JOVE\)](#)  
- [Programa de ayudas destinadas a favorecer el acceso al mercado de trabajo de los colectivos vulnerables: personas con diversidad funcional y diversidad funcional severa para el ejercicio 2016 \(Servef\).](#)  
- [Programa de talleres de idiomas 2016 \(IVAJ.GVA JOVE\): - fines de semana de inmersión lingüística en inglés para jóvenes - fines de semana de inmersión lingüística en inglés para profesores de primaria y secundaria](#)  
- [Solicitud de acreditación como mediador/a intercultural en el ámbito de la Comunitat Valenciana.](#)  

ANÁLISIS DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA VALENCIANA Y PROPUESTA DE MEJORA DESDE LA EXPERIENCIA DE USUARIO

- [Solicitud de autorización para impartir el Programa Voluntario de Comprensión de la Sociedad Valenciana Escuela de Acogida.](#)  
- [Solicitud de estancias en balnearios de diferentes comunidades autónomas \(Programa de Termalismo Saludable del IMSERSO\)](#)  
- [Solicitud de indemnización por daños materiales como consecuencia de un atentado terrorista y aquellos que por razón del acto se vean impedidos para utilizar temporalmente su vivienda habitual.](#)  
- [Solicitud de indemnización por situación de dependencia como consecuencia de actos terroristas.](#)  
- [Solicitud de inscripción en el Registro de Personas Cooperantes Valencianas, de la Cooperación Internacional al Desarrollo, de la Comunitat Valenciana.](#)  
- [Solicitud de participación en el Programa Social de Vacaciones para Mayores del Imsero.](#)   
- [Solicitud de reconocimiento de centros valencianos en el exterior, así como sus federaciones y confederaciones.](#)  

Área temática: Educación y formación.

- [Ayudas para alumnado con necesidad específica de apoyo educativo para el curso académico 2016-2017. \(discapacitados y superdotados\). \(Ministerio de Educación\).](#)  
- [Becas para el alumnado que vaya a finalizar sus estudios universitarios en las universidades públicas de la Comunitat Valenciana durante el curso 2016-2017](#)  
- [Becas salario ligadas a la renta para la realización de estudios universitarios durante el curso académico 2016-2017 en las universidades públicas de la Comunitat Valenciana.](#)  
- [Campaña de Actividades Náuticas: A la Mar 2016. Programa Azul: semana azul, día azul, fin de semana azul](#)  
- [Descarga de Guías de conversación en formato pdf: Chino -Valenciano; Portugués -Valenciano; Italiano-Valenciano; Francés-Valenciano; Ruso-Valenciano; Inglés-Valenciano; Rumano-Valenciano; Alemán-Valenciano](#)  
- [Descarga de guías de conversación para móvil.](#)  
- [E-formación. Formación on line de la Generalitat.](#)  
- [Programa Libre de Verano de la Campaña de Actividades Náuticas de la Generalitat: A la mar 2016. Semana de Verano, Fin de Semana de Verano, Un Día en la Mar.](#)  
- [Realización del módulo de prácticas en empresa \(FCT\) de los Ciclos formativos, en distintos países de Europa.](#)  
- [Solicitud de becas de carácter general para el curso académico 2016-2017, para estudiantes que cursen estudios postobligatorios \(nivel universitario\) \(Ministerio de Educación\).](#)  
- [Solicitud de becas de carácter general para el curso académico 2016-2017, para estudiantes que cursen estudios postobligatorios \(niveles no universitarios\) \(Ministerio de Educación\).](#)  
- [Solicitud de matrícula para la realización de pruebas para la obtención de certificados oficiales administrativos de conocimientos de valenciano \(Junta Qualificadora de Coneixements de Valencià - JQCV\)](#)  
- [Solicitud de matrícula para realizar la prueba para la obtención del título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria.](#)  

Área temática: Infraestructuras y transportes.

- [Catálogo del sistema viario: normativa, catálogos, mapas de carreteras de ámbito estatal, autonómico y local.](#)  
- [TECG - Declaración responsable para la ejecución de obras en construcciones, instalaciones o edificaciones existentes que resulten afectadas por la servidumbre de tránsito y protección, a la vez, o solamente por protección.](#)  
- [TECG - Autorización de obras en carreteras.](#)  
- [TECG - Autorización para nuevos usos, obras, instalaciones y/o edificaciones en servidumbre de protección o para realizar obras en construcciones o instalaciones existentes que excedan a las que se pueden realizar mediante declaración responsable.](#)  
- [TECG - Solicitud de certificado de distancias entre poblaciones de la Comunitat Valenciana.](#)  

ANÁLISIS DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA VALENCIANA Y PROPUESTA DE MEJORA DESDE LA EXPERIENCIA DE USUARIO

- TECG - Solicitud general: iniciación y tramitación de procedimientos en la Conselleria de Vivienda, Obras Públicas y Vertebración del Territorio.  
- TECG - Transmisión (cambio de titular) de la autorización de transporte público interurbano en automóviles de turismo (taxi).  

Área temática: Medio ambiente.

- Banderas azules de la Comunitat Valenciana  
- Calidad Ambiental: La atmósfera y sus capas; La contaminación atmosférica; Composición química; Algunos efectos globales de la contaminación atmosférica  
- Educación Ambiental. Programa de Formación Especializada en Medio Ambiente.  
- Senda verde: Senderos; Instalaciones; Búsqueda avanzada; Cartografía; Buzón de consultas  
- Solicitud de buceo en la reserva marina del cabo de San Antonio  
- Solicitud de reducción del horario general de cierre de locales públicos.  
- TECE - Mejora voluntaria de la solicitud de información ambiental  
- TECE - Solicitud de generación de certificados de destrucción de vehículos al final de su vida útil (VFVU) en la Comunitat Valenciana  
- TECE - Solicitud de información ambiental  
- TECE - Subsanación de la solicitud de información ambiental  
- TECG - Solicitud de inscripción, modificación ó ampliación en el Registro de entidades colaboradoras en materia de calidad ambiental.  
- TECG - Autorización de ocupaciones temporales en vía pecuaria.  
- TECG - Comunicación previa de aprovechamiento en plantaciones forestales temporales.  
- TECG - Comunicación previa de establecimiento de plantaciones forestales temporales  
- TECG - Comunicación previa de inicio de una actuación incluida en un instrumento técnico de gestión forestal.  
- TECG - Comunicación previa de modificación de datos del Registro de plantaciones forestales temporales  
- TECG - Declaración Anual de Envases y Residuos de Envases.  
- TECG - Declaración responsable de finalización de plantaciones forestales temporales.  
- TECG - Declaración responsable para el aprovechamiento de leñas destinadas al consumo propio que proceda de tratamientos selvícolas de coníferas o resalveos de frondosas.  
- TECG - Estudio de minimización de residuos peligrosos (antiguo Plan de prevención y reducción de residuos peligrosos)  
- TECG - Memoria anual de las actividades de gestión de residuos no peligrosos.  
- TECG - Planes Técnicos de Ordenación Cinegética (PTOC) en terrenos de régimen cinegético especial dentro del ámbito de la Comunitat Valenciana.  
- TECG - Reconocimiento de personas representantes a efectos de gestión administrativa de espacios cinegéticos  
- TECG - Solicitud de aprobación de plan técnico de gestión forestal simplificado de plantaciones forestales temporales.  
- TECG - Solicitud de aprobación de un plan técnico de gestión forestal simplificado.  
- TECG - Solicitud de autorización de aprovechamiento puntual de productos no maderables (no incluido en un instrumento técnico de gestión forestal).  
- TECG - Solicitud de autorización de nuevas especies para el establecimiento de plantaciones forestales temporales.  
- TECG - Solicitud de autorización de transformación de terreno forestal en terreno agrícola, en propiedad particular.  
- TECG - Solicitud de autorización para el aprovechamiento de productos maderables puntual (no incluido en un instrumento técnico de gestión forestal).  
- TECG - Solicitud de autorización para el traslado y suelta de piezas de caza vivas.  

ANÁLISIS DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA VALENCIANA Y PROPUESTA DE MEJORA DESDE LA EXPERIENCIA DE USUARIO

- TECG - Solicitud de cerramientos cinegéticos: - Cerramientos de caza mayor. - Cercados de aclimatación. - Cercados de adiestramiento de perros de caza menor.  
- TECG - Solicitud de creación de coto de caza (A), de ampliación de coto de caza (B) o de segregación de un coto de caza (C)  
- TECG - Solicitud de establecimiento de plantaciones forestales temporales (para especies no incluidas en el anexo I de la Orden reguladora)  
- TECG - Solicitud de inclusión en el Registro de Plantaciones Forestales Temporales  
- TECG - Solicitud de información por siniestro de tráfico originado por especie cinegética.  
- TECG - Solicitud de nombramiento de guarda jurado de pesca.  
- TECG - Solicitud de nombramiento guarda honorario de pesca.  
- TECG - Solicitud de permanencia de plantaciones en el Registro de Plantaciones Forestales Temporales.  
- TECG - Solicitud para la pesca de la angula en la temporada 2015/2016.  

Área temática: Seguridad ciudadana.

- "CONTIGO POR UNA VIDA SIN MALTRATO". WEB DE LA GENERALITAT DE INFORMACIÓN PARA CASOS DE MALOS TRATOS.  
- Convocatoria de la Campaña Viu la Solidaritat: campos de voluntariado juvenil 2016 (IVA.J.GVA JOVE)  
- Denuncias sobre normativa comercial. Comercio.  
- Protección civil  
- Solicitud de acciones asistenciales dirigidas a las víctimas de atentados terroristas.  
- Solicitud de acreditación de los bomberos voluntarios y bomberos de empresa que hubieran ejercido la actividad de bombero voluntario con anterioridad a la entrada en vigor del Decreto 182/2013, de 29 de noviembre, del Consell.  
- Solicitud de indemnización por daños físicos o psíquicos a las víctimas de atentados terroristas.  
- Solicitud de inscripción en el Registro de los Servicios de Voluntariado de Protección Civil de la Comunitat Valenciana (inscripción, modificación y cancelación).  
- Solicitud de la Distinción de la Generalitat a personas heridas o secuestradas en actos terroristas y a personas físicas, entidades e instituciones, como reconocimiento de los servicios prestados en la lucha contra el terrorismo o en el proceso de integración de las víctimas.  

Administración

Área temática: Cultura.

- Agenda cultural y fiestas de la Comunitat Valenciana  
- Autorización para la realización de actuaciones arqueológicas y paleontológicas en la Comunidad Valenciana.  
- Búsqueda: Bases de datos de la Sección del Libro: editoriales, asociaciones, librerías, distribuidores, premios literarios  
- Búsqueda: Consulta de bibliotecas Valencianas (bibliotecas, agencias de lectura, puntos de lectura ...)  
- Búsqueda: Consulta de estadísticas mensuales de las bibliotecas Valencianas.  
- Declaración de publicaciones u obras audiovisuales de interés turístico de la Comunidad Valenciana.  
- Red electrónica de lectura pública Valenciana (solicitud de préstamos de libros del catálogo)  
- Solicitud de autorización para la celebración de espectáculos taurinos.  
- Solicitud de autorización para la celebración de festejos taurinos tradicionales (bous al carrer)  

ANÁLISIS DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA VALENCIANA Y PROPUESTA DE MEJORA DESDE LA EXPERIENCIA DE USUARIO

- [Solicitud de ayudas para la creación de guiones de largometrajes cinematográficos para el año 2016.](#)  
- [Solicitud de ayudas para la producción audiovisual. 2016](#)  
- [Solicitud de subvenciones para las asociaciones musicales con escuelas de educandos, para el ejercicio 2016.](#)  

Área temática: Deportes.

- [Búsqueda: Consulta plazas a la nieve \(IVAJ.GVA ES\)](#)  
- [Campaña de Actividades Náuticas: A la Mar 2016. Programa Azul: semana azul, día azul, fin de semana azul](#)  
- [Programa de Formación Permanente 2016 de la "Escola de l'Esport de la Generalitat", dirigido a la formación de entrenadores y técnicos deportivos.](#)  
- [Programa Libre de Verano de la Campaña de Actividades Náuticas de la Generalitat: A la mar 2016. Semana de Verano, Fin de Semana de Verano, Un Día en la Mar.](#)  
- [Solicitud de autorización para la celebración de pruebas deportivas cuyo desarrollo discurra por más de un término municipal de la Comunitat Valenciana.](#)  
- [TECE - Solicitud de admisión a EXAMEN TEÓRICO para la obtención de los títulos de: capitán de yate, patrón de yate, patrón de embarcaciones de recreo, patrón para navegación básica.](#)  
- [TECE - Solicitud de admisión a EXAMEN TEÓRICO para la obtención de los títulos de las categorías de Patrón de Moto Náutica A y Patrón de Moto Náutica B.](#)  
- [TECG - Alta de embarcaciones para la realización de prácticas básicas de seguridad y navegación de escuelas de enseñanza náutico-deportiva autorizadas.](#)  
- [TECG - Alta de instructores para la realización de prácticas básicas de seguridad y navegación de escuelas de enseñanza náutico-deportiva autorizadas.](#)  
- [TECG - Comunicación y realización de prácticas básicas de seguridad y navegación de escuelas de enseñanza náutico-deportivas autorizadas.](#)  
- [TECG - Modificación de la autorización de centros de buceo.](#)  
- [TECG - Modificación del registro de escuelas de enseñanza náutico-deportivas.](#)  
- [TECG - Solicitud de ASIGNACIÓN DE AMARRE de titularidad pública como BASE o TRANSEÚNTE para embarcación de recreo en los puertos de gestión directa de la Generalitat Valenciana.](#)  
- [TECG - Solicitud de autorización administrativa para la apertura y funcionamiento de un Centro de Buceo.](#)  
- [TECG - Solicitud de CONVALIDACIÓN de titulación para el gobierno de embarcaciones de recreo.](#)  
- [TECG - Solicitud de equiparaciones entre las calificaciones de buceo de las entidades no federativas y las calificaciones oficiales de buceo de recreo.](#)  
- [TECG - Solicitud de EXPEDICIÓN de titulación para el gobierno de embarcaciones de recreo.](#)  
- [TECG - Solicitud de expedición del título de actividades subacuáticas \(buceo\): convalidación, caducidad o duplicado.](#)  
- [TECG - Solicitud de EXPEDICIÓN/RENOVACIÓN de los títulos de las categorías de Patrón de Moto Náutica A y Patrón de Moto Náutica B.](#)  
- [TECG - Solicitud de extinción de la autorización de un centro de buceo.](#)  
- [TECG - Solicitud de PRIMERA ASIGNACIÓN DE AMARRE de titularidad pública para embarcación de recreo en los puertos de gestión directa de la Generalitat Valenciana.](#)  
- [TECG - Solicitud de registro de escuela de enseñanzas náutico-deportivas \(EEND\) en la Comunitat Valenciana.](#)  
- [TECG - Solicitud de renovación anual de la autorización de centros de buceo.](#)  
- [TECG - Solicitud de RENOVACIÓN de titulación náutica para el gobierno de embarcaciones de recreo.](#)  
- [TECG- Solicitud de expedición de certificados relativos a la obtención de titulaciones para el gobierno de embarcaciones de recreo.](#)  

ANÁLISIS DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA VALENCIANA Y PROPUESTA DE MEJORA DESDE LA EXPERIENCIA DE USUARIO

Área temática: Investigación y tecnología.

- [Alta en el Sistema Clau24.](#)   
- [Aportación documental para la subsanación de un expediente existente de solicitud de ayudas de la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo.](#)  
- [Comprobación de los certificados telemáticos de la Generalitat Valenciana mediante el código de verificación seguro](#)  
- [Consejos básicos, recomendaciones, herramientas ... etc, para mejorar la seguridad de los equipos informáticos - Centro de Seguridad TIC de la Comunidad Valenciana \(CSIRTCV\)](#)  
- [Correo del ciudadano de la Comunidad Valenciana](#)  
- [Inscripción en el Registro de Representantes](#)  
- [IV Congreso Software Libre en Valencia: 11 y 12 de Noviembre](#)  
- [Red de puntos de acceso público a internet \(PAPI\)](#)  
- [Rubric@cv. descarga aplicación de gestión de documentos firmados](#)  
- [Rubric@cv. servicio de firma de documentos](#)  
- [Rubric@cv. servicio de verificación de documentos firmados](#)  
- [TECG - Aportación documental para la subsanación de un expediente telemático existente en la Conselleria de Vivienda, Obras Públicas y Vertebración del Territorio, y del cuál se haya recibido un requerimiento de subsanación.](#)  
- [TECG - Aportación documental, renuncia o desistimiento, por iniciativa del ciudadano, a un expediente telemático existente en la Conselleria de Vivienda, Obras Públicas y Vertebración del Territorio.](#)  

Área temática: Empleo.

- [a\) Inscripción telemática de Jóvenes en el Sistema Nacional de Garantía Juvenil que dispongan de identificación electrónica.](#)   
- [Accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.](#)  
- [Buscador de convenios: ámbito autonómico y provincial, del sector, de empresa](#)  
- [Buscador de empleo público : - Generalitat y sus organismos dependientes - diputaciones provinciales de la Comunitat Valenciana - ayuntamientos de la Comunitat Valenciana - universidades de la Comunitat Valenciana - administración del estado - comunidades autónomas - unión europea](#)  
- [Búsqueda: Consulta de adscripción a centros SERVEF de empleo](#)  
- [Búsqueda en el Portal del Empleo de la Comunitat Valenciana GVAJOBS. Consulta ofertas de empleo, seguimiento, selección de candidatos, perfil profesional...](#)  
- [Conciliación laboral previa a la vía judicial \(SMAC\).](#)  
- [Consulta de cursos de formación profesional ocupacional \(SERVEF\)](#)  
- [Depósito de estatutos de organizaciones sindicales y empresariales.](#)  
- [Elaboración de cartas de presentación a empresas](#)  
- [Elaboración, modificación y consulta del currículum personal](#)  
- [Inscripción en un Centro Servef de Empleo por Internet y/o Autoservef](#)  
- [Oficina virtual de la Tesorería de la Seguridad Social](#)   
- [Preavisos presentados y registrados en las oficinas públicas de registro de actas de elecciones sindicales](#)  
- [Registro, depósito y publicación de convenios colectivos de trabajo cuyo ámbito territorial no exceda la Comunitat Valenciana.](#)  
- [Solicitud de acreditación como mediador/a intercultural en el ámbito de la Comunitat Valenciana.](#)  
- [Solicitud de autorización para impartir el Programa Voluntario de Comprensión de la Sociedad Valenciana Escuela de Acogida.](#)  
- [Solicitud de ayudas del programa de Formación Profesional para el Empleo \(entidades\) y la formación con compromiso de contratación \(empresas\) para el ejercicio 2016 \(Servef\).](#)  
- [Solicitud de cita previa para "entrevista", siendo demandante de empleo, en un Centro Servef de Empleo.](#)  

ANÁLISIS DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA VALENCIANA Y PROPUESTA DE MEJORA DESDE LA EXPERIENCIA DE USUARIO

- Solicitud de cita previa para "inscribirse" como demandante de empleo en su Centro Servef de Empleo.  
- Solicitud de inscripción en cursos de Formación Profesional para el Empleo de la Red de Centros de Turismo  
- Solicitud de modificación de datos personales obrantes en los archivos y registros de la Red de Centros de Turismo.  

Área temática: Sociedad y Consumo.

- Casas regionales en la Comunitat Valenciana y sus federaciones  
- Centros Valencianos en el exterior.  
- Cita Previa en las Oficinas PROP  
- Convocatoria de subvenciones para la realización de proyectos e iniciativas en materia de recuperación de la memoria histórica, en aras a la promoción de la convivencia democrática, desarrolladas por entidades y asociaciones sin ánimo de lucro de la Comunitat Valenciana. Año 2016.  
- Depósito de estatutos de organizaciones sindicales y empresariales.  
- Formulación de quejas, en el ámbito de los centros e instituciones de servicios sociales dependientes de la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas.  
- Formulación de quejas ante el Instituto Valenciano de Competitividad Empresarial (IVACE)  
- Formulación de QUEJAS, ante la INSPECCIÓN GENERAL de SERVICIOS, por incumplimiento del deber de respuesta de los servicios administrativos de la Generalitat.  
- Formulación de QUEJAS ante los servicios administrativos de la Generalitat Valenciana.  
- Formulación de quejas en el ámbito de los centros culturales dependientes de la conselleria con competencias en materia de cultura.  
- Formulación de quejas en el ámbito del Instituto Cartográfico Valenciano (ICV).  
- Formulación de reclamaciones por los consumidores y usuarios. Consumo.  
- Formulación de reclamaciones por los usuarios turísticos.  
- Formulación de sugerencias ante el Instituto Valenciano de Competitividad Empresarial (IVACE).  
- Formulación de SUGERENCIAS ante los servicios administrativos de la Generalitat.  
- Formulación de sugerencias en el ámbito de los centros culturales dependientes de la conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte.  
- Formulación de sugerencias en el ámbito del Instituto Cartográfico Valenciano (ICV).  
- Formulación de sugerencias y/o agradecimientos en el ámbito de los centros e instituciones de servicios sociales dependientes de la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas.  
- Solicitud de adhesión de empresas o profesionales al sistema arbitral de consumo. Consumo.  
- Solicitud de arbitraje de transportes, por los consumidores o usuarios.  
- Solicitud de arbitraje por los consumidores o usuarios. Consumo.  
- Solicitud de cita previa en Atención Primaria.  
- Solicitud de cita previa para "entrevista", siendo demandante de empleo, en un Centro Servef de Empleo.  
- Solicitud de cita previa para "inscribirse" como demandante de empleo en su Centro Servef de Empleo.  
- Solicitud de inscripción en el Registro de los Servicios de Voluntariado de Protección Civil de la Comunitat Valenciana (inscripción, modificación y cancelación).  
- Solicitud de inscripción, modificación o baja en el Registro de Participación Ciudadana de la Comunitat Valenciana  
- Solicitud de reconocimiento de centros valencianos en el exterior, así como sus federaciones y confederaciones.  
- Verificación individual de contadores de energía eléctrica, a petición de cualquier parte interesada en el punto de medida.  
- Verificación individual de contadores de gas, a petición de cualquier parte interesada en el punto de medida.  

ANÁLISIS DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA VALENCIANA Y PROPUESTA DE MEJORA DESDE LA EXPERIENCIA DE USUARIO

-  Este trámite se puede tramitar sin certificado digital
-  Este trámite se puede tramitar con certificado digital
-  Plazo de presentación de solicitudes abierto

Anexo 2. Otros organismos. Fecha consulta: 20 de agosto de 2016.

ACADÈMIA VALENCIANA DE LA LLENGUA (AVL)

AEROPUERTO DE CASTELLÓN, S.L.

AGÈNCIA VALENCIANA D'AVALUACIÓ I PROSPECTIVA (AVAP)

AGENCIA VALENCIANA DE FOMENTO Y GARANTÍA AGRARIA

AGÈNCIA VALENCIANA DEL TURISME (AVT)

CÁMARA OFICIAL DE COMERCIO, INDUSTRIA, SERVICIOS Y
NAVEGACIÓN DE ALICANTE

CÁMARA OFICIAL DE COMERCIO, INDUSTRIA, SERVICIOS Y
NAVEGACIÓN DE CASTELLÓN

CÁMARA OFICIAL DE COMERCIO, INDUSTRIA, SERVICIOS Y
NAVEGACIÓN DE VALENCIA

CÁMARA OFICIAL DE COMERCIO, INDUSTRIA Y SERVICIOS DE ALCOI

CÁMARA OFICIAL DE COMERCIO, INDUSTRIA Y SERVICIOS DE
ORIHUELA

CENTRO DE ARTESANÍA DE LA COMUNIDAD VALENCIANA

CIRCUIT DEL MOTOR I PROMOCIÓ ESPORTIVA, S.A. (RICARDO TORMO)

CIUDAD DE LAS ARTES Y LAS CIENCIAS, S.A. (CACSA)

CONSTRUCCIONES E INFRAESTRUCTURAS EDUCATIVAS DE LA
GENERALITAT VALENCIANA

CULTURARTS GENERALITAT

ENTIDAD DE INFRAESTRUCTURAS DE LA GENERALITAT (EIGE)

ENTIDAD PÚBLICA DE SANEAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES DE LA
C.V. (EPSAR)

FERROCARRILES DE LA GENERALITAT VALENCIANA (FGV)

FUNDACIÓN BLASCO DE ALAGÓN

FUNDACIÓN CENTRO DE ESTUDIOS AMBIENTALES DEL MEDITERRÁNEO
(CEAM)

FUNDACIÓN COMUNIDAD VALENCIANA – REGIÓN EUROPEA (ANTENA
BRUSELAS)

FUNDACIÓN DE AYUDA A LAS VÍCTIMAS DEL DELITO – FAVIDE

ANÁLISIS DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA VALENCIANA Y PROPUESTA DE MEJORA
DESDE LA EXPERIENCIA DE USUARIO

FUNDACIÓN DE LA COMUNIDAD VALENCIANA PARA LA INVESTIGACIÓN
AGROALIMENTARIA

FUNDACIÓN DE LA COMUNIDAD VALENCIANA UNIVERSIDAD
INTERNACIONAL DE VALENCIA

FUNDACIÓN DE LA COMUNITAT VALENCIANA PARA EL FOMENTO DE
ESTUDIOS

FUNDACIÓN DE LA CV PARA LA INVESTIGACIÓN BIOMÉDICA, LA
DOCENCIA Y LA COOPERACIÓN INTERNACIONAL Y PARA EL
DESARROLLO, DEL HOSPITAL CLÍNICO UNIVERSITARIO DE VALENCIA

FUNDACIÓN OFTALMOLÓGICA DEL MEDITERRÁNEO DE LA COMUNIDAD
VALENCIANA

FUNDACIÓN PARA EL FOMENTO DE LA INVESTIGACIÓN SANITARIA Y
BIOMÉDICA DE LA C.V.

FUNDACIÓN PARA LA INVESTIGACIÓN DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO
LA FE

FUNDACIÓN PERE COMPTE

INSTITUT CARTOGRÀFIC VALENCIÀ

INSTITUT VALENCIÀ DE LA JOVENTUT. GENERALITAT JOVE
(IVAJ.GVAJOVE)

INSTITUTO SUPERIOR DE ENSEÑANZAS ARTÍSTICAS (ISEACV)

INSTITUTO VALENCIANO DE ACCIÓN SOCIAL (IVAS)

INSTITUTO VALENCIANO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA (IVAT)

INSTITUTO VALENCIANO DE ARTE MODERNO (IVAM)

INSTITUTO VALENCIANO DE COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL (IVACE)

INSTITUTO VALENCIANO DE FINANZAS (IVF)

INSTITUTO VALENCIANO DE INVESTIGACIONES AGRARIAS (IVIA)

INSTITUTO VALENCIANO DE INVESTIGACIONES ECONÓMICAS, S.A.
(IVIE)

INSTITUTO VALENCIANO DE LA EDIFICACIÓN

INSTITUTO VALENCIANO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
(INVASSAT)

PALAU DE LES ARTS REINA SOFÍA. FUNDACIÓN DE LA COMUNITAT
VALENCIANA

PATRONATO DEL MISTERI D'ELX

SERVICIO VALENCIANO DE EMPLEO Y FORMACIÓN (SERVEF)

ANÁLISIS DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA VALENCIANA Y PROPUESTA DE MEJORA
DESDE LA EXPERIENCIA DE USUARIO

SOCIEDAD PROYECTOS TEMÁTICOS DE LA COMUNIDAD VALENCIANA,
S.A.U.

VALENCIANA DE APROVECHAMIENTO ENERGÉTICO DE RESIDUOS, S.A.
(VAERSA)

Anexo 3. Justificante de entrega de la Simulación de Tramitación Telemática. Fecha: 17 de agosto de 2016.



JUSTIFICANT DE LLIURAMENT / JUSTIFICANTE DE ENTREGA

Organisme / Organismo: Conselleria de Hacienda y Administración Pública

NIF: 73776927B



Presentador: JULIAN MEDRANO MOLINA

Data / Fecha: 17/08/2016 13.24.31

Nombre de Transacció / QZTLCKK7-EIDJNRT8-T8DOD8Y0

Número de Transacción:



Assumpte / Asunto: Simulación de Tramitación Telemática (Ejemplo avanzado)

DOCUMENTACIÓ / DOCUMENTACIÓN

Empremta electrònica / Huella electrònica	Descripció / Descripción
8706318ce12956d76190d3c2b50ee7358eb8c622	(PDF)-Solicitud de examen
3bc65a577cc474e059bf2a483b1889eae40d1d27	(PDF)-Orden especialidades (Sólo para examen global)
350bfd7bf48f2f4ee6153a9082b9f348b5e6119c	(PDF)-Curriculum vitae
b428b65de88db838df49ad011f71cd7d9f550f08	(PDF)-(AUT) - Tasa de admisión a examen
5e7148be83c3da006e3d6ce37f041773d7c684a2	(PDF)-(JUS) - Tasa de admisión a examen

ANÀLISIS DE LA ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA VALENCIANA Y PROPUESTA DE MEJORA DESDE LA EXPERIENCIA DE USUARIO

(1/2) EXEMPLAR PER A LA CONSELLERIA D'INFRAESTRUCTURES I TRANSPORT / EJEMPLAR PARA LA CONSELLERIA DE INFRAESTRUCTURAS Y TRANSPORTE		SOL·LICITUD D'EXAMEN (SIMULACIÓ DE TRAMITACIÓ TELEMÀTICA) SOLICITUD DE EXAMEN (SIMULACION DE TRAMITACION TELEMÁTICA)		
	A LLOC DE L'EXAMEN / LUGAR DEL EXAMEN			
	València/Valencia			
	B DADES DE LA CONVOCATÒRIA / DATOS DE LA CONVOCATORIA			
	Data convocatòria Fecha convocatoria	07/05/2010	Data final presentació instàncies Fecha final presentación instancias	31/12/2020
C DADES DEL REPRESENTANT DATOS DEL REPRESENTANTE				
PRIMER COGNOM O RAÓ SOCIAL / PRIMER APELLIDO O RAZÓN	SEGON COGNOM / SEGUNDO APELLIDO	NOM / NOMBRE	NIF / NIF	
MEDRANO	MOLINA	JULIAN	73776927B	
D DADES DE LA PERSONA INTERESSADA / DATOS DE LA PERSONA INTERESADA (*)				
NOM / NOMBRE		NF / NIF	NACIONALITAT / NACIONALIDAD	
JULIAN MEDRANO MOLINA		73776927B	ESPAÑA	
DATA DE NAIKEMENT (DD/MM/YYYY) / FECHA DE NACIMIENTO (DD/MM/YYYY)	DOMICILI(CARRER/PLAÇA,NÚMERO I PORTA) / DOMICILIO(CALLE/PLAZA,NÚMERO Y PUERTA)		CP / CP	
03/06/1975	AV SANTA MARIA, 3-15		46133	
PROVINCIA / PROVINCIA	LOCALITAT / LOCALIDAD	TELÈFON / TELÉFONO	CORREU ELECTRÒNIC / CORREO ELECTRÓNICO	
València/Valencia	Meliana	961480499		
E PROVES A QUÈ ES PRESENTA / PRUEBAS A LAS QUE SE PRESENTA				
Per a omplir correctament la sol·licitud, ha d'optar-se per examinar-se globalment o per una especialitat. Cada examen, ja siga global o d'una especialitat suposa el pagament d'una taxa. Para cumplimentar correctamente la solicitud, debe optarse por examinarse globalmente o por una especialidad. Cada examen, ya sea global o de una especialidad supone el pago de una tasa.				
Examen global para todas las especialidades				
(*) Este trámite de ejemplo permite simular la sol·licitud del tràmit en nom d'una altra persona. Per a exercir esta representació ha d'estar autoritzat per eixa persona per a este servici. La gestió d'autoritzacions es realitza des de la Bústia del Ciutadà en la zona de Representacions. Per mitjà d'esta opció es pretén que el ciutadà experimente amb la Gestió de Representacions. Este trámite de ejemplo permite simular la solicitud del trámite en nombre de otra persona. Para ejercer esta representación debe estar autorizado por esa persona para este servicio. La gestión de autorizaciones se realiza desde el Buzón del Ciudadano en la zona de Representaciones. Mediante esta opción se pretende que el ciudadano experimente con la Gestión de Representaciones.				
CONSELLERIA D'INFRAESTRUCTURES I TRANSPORT CONSELLERIA DE INFRAESTRUCTURAS Y TRANSPORTE				

C-1044PB-1AC

IA-XXXX-01-F

ANÀLISIS DE LA ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA VALENCIANA I PROPUESTA DE MEJORA DESDE LA EXPERIENCIA DE USUARIO

LLISTA D'ESPECIALITATS SIMULACIÓ DE TRAMITACIÓ TELEMÀTICA) LISTA DE ESPECIALIDADES (SIMULACIÓ DE TRAMITACIÓ TELEMÀTICA)	
A	LLISTA D'ESPECIALITATS / LISTA DE ESPECIALIDADES
<p>Indiqueu l'orde de preferència de les especialitats per a l'examen global: <i>Indique el orden de preferencia de las especialidades para el examen global:</i></p>	
Orde especialitat 1 / Orden especialidad 1	
<input type="text" value="1"/>	
Orde especialitat 2 / Orden especialidad 2	
<input type="text" value="2"/>	
Orde especialitat 3 / Orden especialidad 3	
<input type="text" value="3"/>	
Orde especialitat 4 / Orden especialidad 4	
<input type="text" value="4"/>	
(1/2) EXEMPLAR PER A LA CONSELLERIA D'INFRAESTRUCTURES I TRANSPORT / EJEMPLAR PARA LA CONSELLERIA DE INFRAESTRUCTURAS Y TRANSPORTE	IA - XXXXX - 01 - E DIN - A4 CJAAPP - IAC
CONSELLERIA D'INFRAESTRUCTURES I TRANSPORT CONSELLERIA DE INFRAESTRUCTURAS Y TRANSPORTE	

ANÁLISIS DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA VALENCIANA Y PROPUESTA DE MEJORA DESDE LA EXPERIENCIA DE USUARIO

		JUSTIFICANT DE PAGAMENT JUSTIFICANTE DE PAGO					
A DADES DEL CONTRIBUENT / DATOS DEL CONTRIBUYENTE							
DNI / DNI		Nom / Nombre					
73776927B		JULIAN MEDRANO MOLINA					
B DADES DEL PAGAMENT / DATOS DEL PAGO							
Codi entitat / Código entidad		Data de marçador / Fecha de cobro					
IT0099		17/08/2016 13:21					
Model / Modelo	Concepte / Concepto	Descripció / Descripción	Impa / Importe				
046	9820	Admisión a exámenes y pruebas.	12.85				
C DADES DEL PAGADOR / DATOS DEL PAGADOR							
DNI / DNI		Nom / Nombre					
73776927B		JULIAN MEDRANO MOLINA					
Entitat financiera col·laboradora amb la que desitja operar Entidad financiera colaboradora con la que desea operar							
Entitat / Entidad	Nom / Nombre						
2038	Bankia (CCC)						
(*) L'entitat ha de ser una entitat col·laboradora / La entidad debe ser una entidad colaboradora							
Mitjà de pagament / Medio de pago							
<input checked="" type="radio"/> Compte de càrrec / Cuenta de cargo <table border="1" style="display: inline-table; margin-left: 20px;"> <tr> <td style="width: 50px; text-align: center;">2038</td> <td style="width: 50px; text-align: center;">1234</td> <td style="width: 50px; text-align: center;">66</td> <td style="width: 150px; text-align: center;">1234567890</td> </tr> </table>				2038	1234	66	1234567890
2038	1234	66	1234567890				
<input type="radio"/> Targeta de dèbit / Tarjeta de débito <table border="1" style="display: inline-table; margin-left: 20px;"> <tr> <td style="width: 150px; height: 20px;"></td> </tr> </table>							
Data de caducitat / Fecha de caducidad		<table border="1" style="width: 100px; height: 20px;"></table>					
D NUMERO DE REFERÈNCIA DE COBRAMENT / NÚMERO DE REFERENCIA DE COBRO							
Num. justificant / N.º justificante							
0466000555404							
Número de referència de cobrament / Número de referencia de cobro							
0000000000000000000001							