



Universidad
Zaragoza

Trabajo Fin de Grado

ANÁLISIS Y PROPUESTA DE MEJORA DE LA
OFICINA VIRTUAL DEL AYUNTAMIENTO DE
ALDAIA

ANALYSIS AND PROPOSAL FOR IMPROVEMENT
OF THE VIRTUAL OFFICE OF THE CITY COUNCIL
OF ALDAIA

Autor/es

Yolanda Rodas Vicente

Director/es

José María Recio Sáez de Guinoa

Facultad de Empresa y Gestión Pública

2018-2019

**ANÁLISIS Y PROPUESTA DE MEJORA DE LA OFICINA VIRTUAL DEL
AYUNTAMIENTO DE ALDAIA**

ANALYSIS AND PROPOSAL FOR IMPROVEMENT OF THE VIRTUAL OFFICE
OF THE CITY COUNCIL OF ALDAIA

Autor del trabajo: Yolanda Rodas Vicente

Director del trabajo: José María Recio Sáez de Guinoa

Titulación: Gestión y Administración Pública

Resumen:

La aplicación de las nuevas tecnologías de la información y comunicación en las Administraciones Públicas han transformado la forma en que los ciudadanos se relacionan con ellas. Como señala la Ley de Procedimiento Administrativo Común, la tramitación electrónica no puede ser una forma especial de gestión sino que debe ser la actuación habitual de las Administraciones. Nos encontramos en pleno periodo de cambio en el que la Administración Electrónica no deja de crecer cada día más, por lo que cada vez estamos más cerca de conseguir una Administración sin papeles.

El propósito de este trabajo es conocer el grado de implantación de la Administración electrónica en el Ayuntamiento de Aldaia. Para ello analizaremos los beneficios que nos aporta, la normativa aplicable en cada nivel y el desarrollo de los distintos Planes de Acción para modernizar las Administraciones Públicas. En concreto se hace un análisis de la Administración Electrónica del Ayuntamiento de Aldaia, específicamente sobre su Oficina Virtual. La Oficina Virtual de Aldaia es un Portal que tiene por objeto ofrecer a los usuarios una serie de servicios e informaciones relacionadas con la Entidad. El análisis consistirá en detectar las posibles carencias de la Oficina para posteriormente analizarlas y así mismo poder proponer una serie de mejoras que puedan ayudar a mejorar la calidad de los servicios ofrecidos.

Abstract:

The application of new information and communication technologies in Public Administrations has transformed the way in which citizens relate to them. As the Common Administrative Procedure Law states, electronic processing cannot be a special form of management but must be the usual action of the Administrations. We are in the period of change in which the Electronic Administration does not stop growing every day, so we are getting closer to getting a paperless Administration.

The purpose of this work is to know the degree of implementation of the electronic Administration in the City of Aldaia. For this, we will analyze the benefits that it brings us, the applicable regulations at each level and the development of the different Action Plans to modernize the Public Administrations. Specifically, an analysis of the Electronic Administration of the City of Aldaia, specifically on its Virtual Office. The Aldaia Virtual Office is a Portal that aims to offer users a series of services and information related to the Entity. The analysis will consist of detecting the possible shortcomings of the Office to later analyze them and also be able to propose a series of improvements that can help improve the quality of the services offered.

Índice

Capítulo 1. Introducción	6
1.1 Justificación del Trabajo.....	6
1.2 Objetivos Generales y Objetivos Específicos.....	7
1.3 Trascendencia del trabajo	7
1.4 Descripción del contenido	7
Capítulo 2. Marco Teórico y Legal	9
2.1 Definición de Administración electrónica.....	9
2.1.1 Ventajas e inconvenientes	10
2.2 Marco Jurídico.....	10
2.2.1 Normativa Europea.....	10
2.2.2 Legislación Estatal.....	11
2.2.3 Legislación Autonómica.....	15
2.2.4 Legislación Local	20
Capítulo 3. Municipio de Aldaia y Oficina Virtual	21
3.1 Municipio de Aldaia	21
3.2 La Oficina Virtual del Ayuntamiento de Aldaia	22
3.2.1 Conceptos	22
3.2.2 Descripción de la Oficina Virtual del municipio de Aldaia	24
Capítulo 4. Análisis DAFO y propuesta de mejora de la Oficina Virtual	33
4.1 Análisis DAFO	33
Capítulo 5. Propuesta de mejora	38
5.1 Paso de Oficina Virtual a Sede Electrónica.....	38
5.2 Operaciones disponibles	41
5.3 Encuesta sobre la Administración Electrónica Del Ayuntamiento de Aldaia	42
5.4 Desarrollo de un plan de acción	44

Capítulo 6. Conclusiones	46
Bibliografía:	48
Anexos	55

Índice de Figuras

Figura 1. Ejes Estratégicos	19
Figura 2. Objetivos Estratégicos	19
Figura 3. Datos de población de Aldaia	21
Figura 4. Página de inicio de la Oficina Virtual.....	25
Figura 5. Lectores del DNIE o DNIE 3.0	28
Figura 6. Test de Requisitos	29
Figura 7. Formulario de Alta.....	30
Figura 8. Operaciones Disponibles	31
Figura 9. Matriz DAFO, Oficina Virtual del municipio de Aldaia.	37

Capítulo 1. Introducción

1.1 Justificación del Trabajo

El presente trabajo versa sobre la Administración Electrónica, concretamente sobre la Administración Electrónica del Ayuntamiento de Aldaia y su grado de implantación. Lo primero he de citar el Plan de Acción Europeo de Administración Electrónica 2016-2020 que establece que *"En 2020, las administraciones públicas y las instituciones públicas de la Unión Europea deben ser abiertas, eficaces e integradoras, proporcionando servicios públicos digitales a todos los ciudadanos y empresas de la UE que sean personalizados, transfronterizos, servicios fáciles de usar, y de extremo a extremo. Se usan enfoques innovadores para diseñar y ofrecer mejores servicios adecuados a las necesidades y demandas de los ciudadanos y las empresas. Las administraciones públicas utilizan las oportunidades que ofrece el nuevo entorno digital para facilitar su interacción con las partes interesadas y entre ellas."*

La Administración Electrónica ha evolucionado mucho en los últimos años. Desde la aprobación de la Constitución Española de 1978 se han producido cambios en las Administraciones Públicas en respuesta a las necesidades de reforma de cada momento.

Más recientemente, el uso de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) y la necesidad de ofrecer servicios Administrativos eficientes y de calidad ha llevado a las Administraciones Públicas a adaptarse a las nuevas exigencias. El cambio normativo en materia de Administración electrónica vino de la mano de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, esta ley supuso un paso importante, pero no suficiente ya que la Administración Electrónica no se implantó plenamente. Posteriormente se aprobaron las leyes 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público pero la entrada en vigor de algunos preceptos de estas leyes se han prorrogado hasta el 2020 debido al desigual desarrollo de las Administraciones Públicas en esta materia.

La relevancia del trabajo se justifica en que nos encontramos en pleno periodo de cambio en el que las nuevas tecnologías forman parte de nuestras vidas y evolucionan rápidamente. La forma de relacionarnos con las Administraciones Públicas ha cambiado y cada vez exigimos más y mejores servicios electrónicos de calidad. Estamos en el

camino adecuado y cada vez nos encontramos más cerca de conseguir una verdadera Administración Electrónica, que no está exenta de dificultad, pero con el esfuerzo y la puesta en marcha de las distintas actuaciones alcanzaremos los objetivos fijados.

1.2 Objetivos Generales y Objetivos Específicos

El objetivo del trabajo es conocer el grado de implantación de la Administración Electrónica en el Ayuntamiento de Aldaia, municipio en el que vivo, y ver en qué punto del proceso nos encontramos.

Específicamente analizaré la Oficina Virtual del municipio para conocer mejor su funcionamiento y los trámites que se pueden realizar a través de la misma, para ello utilizaré como herramienta de análisis el método DAFO, y propondré soluciones a las posibles carencias detectadas.

1.3 Trascendencia del trabajo

Este trabajo nos adentra en la Administración Electrónica, nos permite conocer más sobre ella, los aspectos normativos más importantes y concretamente sobre el funcionamiento de la Oficina Virtual del Ayuntamiento de Aldaia.

A lo largo del trabajo haremos un recorrido desde los aspectos más generales de la Administración Electrónica hasta los más específicos como es el funcionamiento de la Administración Electrónica en el ámbito Local, concretamente en el Ayuntamiento de Aldaia. Para ello he tomado como ejemplo el Ayuntamiento del municipio donde resido y he estudiado a fondo su Oficina Virtual, en la que he encontrado carencias y a las que he intentado poner remedio proponiendo distintas soluciones al respecto, que pueden ser de gran interés y ayuda en su proceso de plena implantación de la Administración Electrónica.

1.4 Descripción del contenido

Primeramente para poder hacer un análisis adecuado de la Oficina Virtual del Ayuntamiento de Aldaia, he realizado un recorrido sobre la normativa Europea, Estatal,

Autonómica y Local de la Administración Electrónica, citando desde los Planes de Acción elaborados por la Comisión Europea, pasando por la normativa Estatal, Autonómica y acabando con el Convenio Marco entre la Generalitat, las Diputaciones Provinciales de Valencia, Alicante y Castellón y la Federación Valenciana de Municipios y Provincias. Una vez explicado el marco legal haré un breve recorrido por la historia del municipio de Aldaia para posteriormente adentrarme en el estudio de su Oficina Virtual. Describiré la Oficina Virtual, explicaré los pasos más importantes para poder realizar un trámite y alguno de los apartados más importantes que hay disponibles en la misma. El siguiente paso será realizar un análisis DAFO en el que se identificarán las carencias para posteriormente proponer posibles soluciones a esas deficiencias. Una de las posibles soluciones que he propuesto ha sido la elaboración de una encuesta, para ello he realizado y distribuido la misma para conocer la opinión de los ciudadanos y poder así saber que se podría mejorar.

Capítulo 2. Marco Teórico y Legal

2.1 Definición de Administración electrónica

La Comisión Europea definió el concepto de Administración electrónica de la siguiente manera, *“la Administración electrónica es el uso de las tecnologías de la Información y Comunicación en las Administraciones Públicas, combinado con cambios organizativos y nuevas aptitudes, con el fin de mejorar los servicios públicos y los procesos democráticos y reforzar el apoyo a las políticas públicas”*. (Comisión Europea, de 26 septiembre 2003, p. 7). Dicho concepto se reguló en la derogada Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

Uno de los principales objetivos del gobierno es brindar a la ciudadanía la opción de relacionarse con la administración mediante las nuevas tecnologías dando un paso más en el desarrollo de los servicios públicos. Para ello desde el 2004 ha tenido lugar diversas iniciativas que han facilitado el progreso de la administración electrónica en nuestro país de modo que ha mejorado exponencialmente la atención ciudadana.

El progreso en la administración electrónica tiene su origen en el amplio marco legislativo que se ha ido desarrollando alrededor de este término, facilitando la implantación de la misma en las distintas Administraciones Públicas gracias a la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público. Dicho marco legislativo ha repercutido particularmente en la Interoperabilidad entre las Administraciones Públicas y en la Seguridad de los sistemas, los datos, las comunicaciones y los servicios electrónicos.

El esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI), regulado por el RD 4/2010 define la interoperabilidad como la *“capacidad de los sistemas de información, y por ende de los procedimientos a los que éstos dan soporte, de compartir datos y posibilitar el intercambio de información y conocimiento entre ellos”* (BOE núm. 25, de 29 enero de 2010). Por otro lado El Esquema Nacional de Seguridad (ENS), regulado en el RD 3/2010, de 8 de enero establece las condiciones necesarias para proteger adecuadamente la información, de modo que será aplicada por las distintas Administraciones Públicas para salvaguardar los derechos de los ciudadanos.

2.1.1 Ventajas e inconvenientes

Vistas las anteriores definiciones podemos concluir que la administración electrónica no sólo alcanza a mejorar la comunicación con la ciudadanía sino que también se hace necesaria la cooperación entre las distintas administraciones públicas para una mayor eficiencia de los servicios a los ciudadanos y así garantizar su derecho a relacionarse con las mismas.

Desde la introducción de las nuevas tecnologías se ha producido un cambio en la forma en que los ciudadanos interactúan con las administraciones públicas, su uso ha ido creciendo a lo largo de este tiempo y cada vez son más los ciudadanos que optan por relacionarse de este modo con las administraciones debido a las diversas ventajas que las mismas ofrecen, podemos citar algunas de las que se recogen en el informe emitido por el ministro de Hacienda y Administraciones Públicas sobre la administración electrónica en la Administración General del Estado:

- La Administración está disponible las 24 horas del día los 365 días del año.
- No es necesario desplazarse puesto que es accesible ya que su uso se puede realizar desde cualquier lugar.
- Gestiones más rápidas, puesto que se evitan los desplazamientos y los tiempos de espera, ahora las gestiones se realizan en segundos.
- Disminución de los costes puesto que no es lo mismo el coste de una notificación postal que una electrónica.
- Es más ecológica y limpia debido a la disminución del uso del papel y su almacenamiento.
- Ofrece una administración más segura ya que cumple con el Esquema Nacional de Seguridad (ENS).

2.2 Marco Jurídico

2.2.1 Normativa Europea

Las Declaraciones Ministeriales, resultado del consenso entre los Estados miembros junto con las distintas estrategias para el progreso de la Sociedad de Información, como es la Estrategia para el mercado único digital, han dado como resultado Planes de Acción de Administración Electrónica elaborados por la Comisión Europea. Estos planes han servido de guía para la consecución de los objetivos de las Declaraciones. El más reciente es el Plan de acción de Administración Electrónica 2016-2020 que se

implantó el 19 de abril de 2016. Este plan incluye tres prioridades y veinte acciones dirigidas a la modernización de las administraciones públicas y la consecución de un Mercado Único Digital.

Las prioridades políticas recogidas en el plan son las de *“modernizar la administración pública, lograr la interoperabilidad transfronteriza y facilitar la interacción con los ciudadanos”* (Comisión Europea, 19 de abril 2016, p. 5).

Anteriormente tuvieron lugar otros planes de Administración electrónica, el primero estaba incluido dentro de la Estrategia i2010, era el "Plan de Acción de Administración Electrónica i2010: Acelerando el desarrollo de la Administración Electrónica para el beneficio de todos". El desarrollo estratégico giraba en torno a las cinco prioridades recogidas en la Declaración Ministerial de Manchester.

Posteriormente con la Declaración de Malmö se redirigió la estrategia de la Administración electrónica y esto llevó a la Comisión Europea a delinear el “Plan de Acción Administración Electrónica para Europa 2011-2015” Este plan de acción tenía como objetivo *“sacar el máximo partido del carácter complementario de los instrumentos políticos nacionales y europeos. El Plan apoya la transición de la administración electrónica actual a otra de nueva generación, con servicios abiertos, flexibles, en colaboración y sin discontinuidades a nivel local, regional, nacional y europeo, que capacitará a ciudadanos y empresas”*. (Comisión Europea, 15 de diciembre 2010, p. 4).

2.2.2 Legislación Estatal

Las Leyes y normativa jurídica que desarrollan la administración electrónica en nuestro país son las siguientes:

- Procedimiento administrativo electrónico
 - Referente al procedimiento administrativo electrónico nos encontramos con la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas junto con la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público. Estas normas fueron el resultado del informe elaborado por la Comisión para la Reforma de las Administraciones

- Públicas (CORA) para la modernización del sector público. Ambas normas coinciden en que la tramitación electrónica ha de ser la forma ordinaria de actuación de las Administraciones Públicas para una mayor calidad de los servicios.
- La ley 39/2015, de 1 de octubre hace una regulación completa y sistemática de las relaciones «ad extra» entre las Administraciones y los administrados. La ley señala que *“una Administración sin papel basada en un funcionamiento íntegramente electrónico no sólo sirve a los principios de eficacia y eficiencia, al ahorrar costes a ciudadanos y empresas, sino que también refuerza las garantías de los interesados a la vez que facilita una mejor transparencia”*(BOE núm. 236, de 02 octubre de 2015). Trata cuestiones como los derechos de las personas en sus relaciones con las Administraciones Públicas; el registro electrónico; los sistemas de identificación de los interesados; la notificación a través de medios electrónicos; las emisiones de documentos por parte de las Administraciones Públicas entre otros.
 - La Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público hace una regulación «ad intra» del funcionamiento interno de cada Administración y las relaciones entre ellas. Trata cuestiones como la firma electrónica del personal al servicio de las Administraciones Públicas; sede electrónica; intercambio de datos; la obligación de que las Administraciones Públicas se relacionen entre ellas por medios electrónicos; los sistemas electrónicos de información mutua; la gestión compartida de los servicios comunes entre otros.
 - Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos. Esta Ley fue derogada por la disposición derogatoria única 2.b) de la Ley 39/2015 y ha sido sustituida por la Ley 39/2015 y 40/2015.
 - Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos. La Ley 39/2015 y el Real Decreto 668/2015, de 17 de julio modificaron determinados preceptos.

- El Real Decreto 951/2015, de 23 de octubre, modificó el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, que regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.
- Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica.

➤ Normas técnicas de Interoperabilidad

El Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI), está regulado por el Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica, tiene como finalidad *“la creación de las condiciones necesarias para garantizar el adecuado nivel de interoperabilidad técnica, semántica y organizativa de los sistemas y aplicaciones empleados por las Administraciones públicas, que permita el ejercicio de derechos y el cumplimiento de deberes a través del acceso electrónico a los servicios públicos, a la vez que redunde en beneficio de la eficacia y la eficiencia”*(BOE núm. 25, de 29 enero de 2010). Además establece el desarrollo de una serie de normas técnicas de interoperabilidad que deberán de cumplir las Administraciones Públicas, estas normas desarrollan ciertos aspectos de la Interoperabilidad entre las Administraciones Públicas con los administrados.

➤ Identificación y firma electrónica

La Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica surgió para dar mayor seguridad a las comunicaciones a través de internet debido a la desconfianza de los ciudadanos al uso de las nuevas tecnologías. Para dar mayor seguridad en las comunicaciones telemáticas aparece la firma electrónica entre otras herramientas. La firma electrónica *“constituye un instrumento capaz de permitir una comprobación de la procedencia y de la integridad de los mensajes intercambiados a través de redes de telecomunicaciones, ofreciendo las bases para evitar el repudio, si se adoptan las medidas oportunas basándose en fechas electrónicas”*. (BOE núm. 304, de 20 de diciembre de 2003).

Por otro lado esta ley también regula el DNI electrónico, fijando el marco normativo básico. El DNI electrónico consiste *“en un certificado electrónico reconocido llamado*

a generalizar el uso de instrumentos seguros de comunicación electrónica capaces de conferir la misma integridad y autenticidad que la que actualmente rodea las comunicaciones a través de medios físicos". (BOE núm. 304, de 20 de diciembre de 2003). Las dos principales características del DNI electrónico son dos, la primera permite identificar al titular en los procedimientos administrativos y la segunda posibilita la firma de documentos a través de la firma electrónica equiparándose a la tradicional firma manuscrita.

➤ **Factura Electrónica**

Para la regulación de la factura electrónica encontramos la Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la Factura Electrónica y creación del registro contable de facturas en el Sector Público. Esta Ley tiene como objetivo *"impulsar el uso de la factura electrónica, crear el registro contable de facturas, regular el procedimiento para su tramitación en las Administraciones públicas y las actuaciones de seguimiento por los órganos competentes"* (BOE núm. 311, de 28 diciembre de 2013). A demás de esta Ley existen una serie de órdenes ministeriales que la desarrollan como *"Orden HAP/1650/2015, de 31 de julio, por la que se modifican la Orden HAP/492/2014, de 27 de marzo, por la que se regulan los requisitos funcionales y técnicos del registro contable de facturas de las entidades del ámbito de aplicación de la Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas en el Sector Público, y la Orden HAP/1074/2014, de 24 de junio, por la que se regulan las condiciones técnicas y funcionales que debe reunir el Punto General de Entrada de Facturas Electrónicas"* (BOE núm. 187, de 6 de agosto de 2015) y la *"Orden PRE/2794/2011, de 5 de octubre, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Ministros, de 19 de agosto de 2011, por el que se determina el marco de ejercicio de las competencias estatales en materia de factura electrónica, se crea el Foro Nacional Multilateral sobre facturación electrónica y se impulsa el Servicio Central de Gestión de la Facturación Electrónica en el ámbito de la Administración General del Estado"* (BOE núm. 251, de 18 de octubre de 2011).

➤ Protección de datos

La Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales adapta el ordenamiento jurídico español al Reglamento europeo 2016/679, de 27 de abril de 2016. El artículo 18.4 de la Constitución Española establece el derecho fundamental de las personas a la protección de datos personales y es ejercido de acuerdo al Reglamento europeo 2016/679 y en la Ley Orgánica 3/2018.

2.2.3 Legislación Autonómica

En este apartado me dispondré a citar la normativa correspondiente a la Comunitat Valenciana en materia de administración electrónica, puesto que Aldaia pertenece a la misma:

- Ley 5/2013, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales, de Gestión Administrativa y Financiera, y de Organización de la Generalitat. Esta Ley deroga a la Ley 3/2010, de 5 de mayo, de la Generalitat, de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana. Recoge *“una serie de medidas referentes a aspectos tributarios, de gestión económica y de acción administrativa”* y establece el desarrollo de una serie de normas que deberán de cumplir las Administraciones públicas. La titularidad en materia de certificación de firma electrónica avanzada en el ámbito de la Generalitat es asumida desde el día 1 de enero de 2014 por el Institut Valencià de Finances, anteriormente atribuido a la Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica, y adquiere los derechos y obligaciones descritos en la dicha Ley. (DOGV núm. 7181 de 27 de diciembre de 2013)
- Ley 2/2015, de 2 de abril, de la Generalitat, de Transparencia, Buen Gobierno y Participación Ciudadana de la Comunitat Valenciana. Esta Ley tiene por objeto *“Regular y garantizar, en el ámbito de la Comunitat Valenciana, el ejercicio del principio de transparencia y el derecho de libre acceso a la información pública, entendido como el derecho de la ciudadanía a recibir una información adecuada y veraz sobre la actividad pública, garantizando la libertad de todas las personas a formar sus opiniones y tomar decisiones con base en esa información”*, por otro lado *“Fomentar la mejora continua de la calidad*

democrática de nuestra sociedad estableciendo los principios básicos para la implantación de un código de buen gobierno en el ámbito de la Administración autonómica” y por último “promover y fomentar la participación ciudadana en los asuntos públicos, de forma individual o colectiva, y regular las relaciones de la Generalitat con la ciudadanía y con organizaciones y entidades de la sociedad civil de la Comunitat Valenciana” (DOGV núm. 7500 de 8 de abril de 2015)

- Orden 1/2018, de 27 de diciembre, conjunta, de la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico y de la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte, por la que se aprueba la política de gestión de documentos electrónicos de la Generalitat.
- Decreto 50/2018, de 27 de abril, del Consell, por el que se regula la gestión documental, la organización y el funcionamiento de los archivos de la Generalitat.
- Decreto 218/2017, de 29 de diciembre, del Consell, de modificación del Decreto 220/2014, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de administración electrónica.
- Decreto 182/2017, de 17 de noviembre, del Consell, por el que se deroga el Decreto 87/2010, de 21 de mayo, del Consell, por el que se establecen las condiciones técnicas y normativas para el uso de la Plataforma de Facturación Electrónica Ge-Factura.
- Orden 9/2017, de 29 de septiembre, de la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico, sobre el uso de código seguro de verificación como firma electrónica en los actos administrativos de la Generalitat y sus organismos autónomos.
- Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental.

- Decreto 220/2014, de 12 de diciembre, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana. Este decreto tiene como objeto *“la regulación del régimen jurídico de la utilización por la Administración de la Generalitat de los medios electrónicos, informáticos y telemáticos en el desarrollo de su actividad administrativa. Asimismo, se fijan las competencias y atribuciones en materia de administración electrónica y las relativas a la implantación de procedimientos administrativos o procesos de trabajo, la homologación y aprobación de aplicaciones y sistemas de información, así como las directrices y buenas prácticas de administración electrónica dirigidas a las entidades locales en la Comunitat Valenciana”*. (DOGV núm. 7425, de 17 de diciembre de 2014).
- Decreto 191/2014, de 14 de noviembre, del Consell, por el que se regula la atención a la ciudadanía, el registro de entrada y salida de escritos y la ordenación de las oficinas de registro en la Administración de la Generalitat.
- Decreto 95/2013, de 19 de julio, del Consell, por el que se aprueba la Plataforma de Licitación Electrónica de la Generalitat, Ge-compras, y se regula el procedimiento de licitación electrónica a través de ella.
- Decreto 130/2012, de 24 de agosto, del Consell, por el que se establece la organización de la seguridad de la información de la Generalitat.
- Decreto 21/2011, de 4 de marzo, del Consell, por el que se aprueba el Estatuto de la Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica.
- 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.
- Decreto 18/2004, de 13 de febrero, del Consell de la Generalitat, de creación del Registro Telemático de la Generalitat y regulación de las notificaciones telemáticas de la Generalitat.
- Resolución de 21 de febrero de 2017, de la Dirección General de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, por la que se somete al trámite de

información pública el proyecto de decreto del Consell por el que se regula la política de gestión de documentos electrónicos de la Generalitat.

- Resolución de 28 de octubre de 2016, del director general de Tecnologías de Información y las Comunicaciones, por la que se hace público el Acuerdo de 22 de julio de 2016, del Pleno de la Comisión Interdepartamental para la Modernización Tecnológica, la Calidad y la Sociedad del Conocimiento en la Comunitat Valenciana (Comisión CITEC).
- Resolución de 24 de mayo de 2016, de la Dirección General de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, por la que se aprueban las guías metodológicas para la elaboración de los documentos de análisis de administración electrónica.
- Por último el Plan Estratégico de la Generalitat Valenciana en Tecnologías de la Información y de las comunicaciones 2016-2020 concreta la hoja de ruta que ha de seguir la Dirección General de la Información y las Comunicaciones hasta el 2020 con el objetivo de modernizar la Administración valenciana. El Plan ha sido definido por la Consellería de Hacienda y Modelo Económico en respuesta a las políticas del Consell y se apoyan en el Pacto del Botánico y en la normativa y los programas de financiación a nivel estatal y europeo como el programa Horizonte 2020, la Agenda Digital, la estrategia RIS3 entre otros.

El Plan se establece alrededor de 3 ejes estratégicos y a su vez se dividen en 19 objetivos estratégicos y cada uno de los objetivos se organiza en líneas estratégicas y acciones.

Figura 1. Ejes Estratégicos



Fuente: Plan Estratégico de la Generalitat Valenciana en Tecnologías de la Información y de las comunicaciones 2016-2020,

<http://www.dgtic.gva.es/documents/85347/0/Plan+Estratégico+de+la+Generalitat+en+Tecnologías+de+la+Información+y+las+Comunicaciones+%282016-2020%29/72621c73-899d-4020-aeb0-fff1e103f8e8>

Figura 2. Objetivos Estratégicos

19 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS		
<p>ADMINISTRACIÓN INNOVADORA, EFICIENTE, ABIERTA Y CONSCIENTE</p> <ul style="list-style-type: none"> • ORGANIZACIÓN INTERNA COHESIONADA Y EFICIENTE • GOBERNANZA, INNOVACIÓN, CALIDAD Y SEGUIMIENTO INTEGRAL • COLABORACIÓN ENTRE ADMINISTRACIONES • APUESTA POR EL SOFTWARE LIBRE, LOS ESTÁNDARES Y EL CUMPLIMIENTO DEL MARCO LEGAL • APUESTA POR LOS DATOS ABIERTOS 	<p>SERVICIOS MODERNOS, SEGUROS, INCLUSIVOS E INTEGRADOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • SISTEMAS Y APLICACIONES CONSOLIDADOS Y OPTIMIZADOS • ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA ÁGIL, EFICIENTE, CONOCIDA Y UTILIZADA • UNA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA MODERNA Y EFICIENTE • EDUCACIÓN, INVESTIGACIÓN, CULTURA Y DEPORTE INNOVADORA, INTERACTIVA E INCLUSIVA • SERVICIO DE HACIENDA EFECTIVO, INNOVADOR E INTEGRADO • EQUIPAMIENTO E INFRAESTRUCTURA MODERNA Y ADAPTADA A LAS NECESIDADES • CIBERSEGURIDAD Y RESILIENCIA DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES DE LAS AAPP, CIUDADANOS Y EMPRESAS DE LA COMUNITAT VALENCIANA • PRODUCCIÓN Y GESTIÓN OPTIMIZADA • PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y TRANSPARENCIA 	<p>FORTALECIMIENTO DEL SECTOR TIC Y LA TRANSFORMACIÓN DEL MODELO PRODUCTIVO</p> <ul style="list-style-type: none"> • IMPULSAR UNA RELACIÓN SINÉRGICA ENTRE LA UNIVERSIDAD, LA ADMINISTRACIÓN Y LA EMPRESA • DEFENSA DE LA IMPORTANCIA DE LAS TIC A NIVEL INSTITUCIONAL • CAMBIO DE MODELO PRODUCTIVO A TRAVÉS DEL FORTALECIMIENTO DEL TEJIDO INDUSTRIAL DE LA COMUNITAT VALENCIANA • TRANSFORMACIÓN DEL MODELO PRODUCTIVO A TRAVÉS DE LA BANDA ANCHA ULTRARRÁPIDA EN EL TERRITORIO • HACIA UN MODELO PRODUCTIVO INCLUSIVO A TRAVÉS DE LAS TIC

Fuente: Plan Estratégico de la Generalitat Valenciana en Tecnologías de la Información y de las

<http://www.dgtic.gva.es/documents/85347/0/Plan+Estrat%C3%A9gico+de+la+Generalitat+en+Tecnolog%C3%ADas+de+la+Informaci%C3%B3n+y+las+Comunicaciones+%282016-2020%29/72621c73-899d-4020-aeb0-fff1e103f8e8>

2.2.4 Legislaci3n Local

La Generalitat Valenciana tiene competencia exclusiva en el r3gimen local, est3 sujeta a las normas b3sicas dictadas por el Estado, dicho esto encontramos la Ley 8/2010, de 23 de junio, de r3gimen local de la Comunitat Valenciana. Su *“objeto prioritario es completar el modelo de r3gimen local establecido en la legislaci3n b3sica estatal adapt3ndolo a la realidad y a las caracter3sticas propias del r3gimen local valenciano, cubriendo de esta forma los vac3os legales existentes hasta la fecha en el 3mbito normativo local”*. (BOE n3m. 178 de 23 de julio de 2010).

Por otro lado se suscribe *“el Convenio marco de colaboraci3n entre la Generalitat, las diputaciones provinciales y la Federaci3n Valenciana de Municipios y Provincias, en materia e administraci3n electr3nica en el 3mbito de la Comunitat Valenciana”* cuyo objetivo es primeramente *“mejorar el cumplimiento de las exigencias legales y normativas de prestaci3n de servicios de administraci3n electr3nica y para el efectivo impulso y desarrollo de la innovaci3n, digitalizaci3n y modernizaci3n de todas las administraciones en la Comunitat Valenciana”*. Por otro lado *“se ambiciona la generaci3n paulatina de una red y comunidad de administraciones electr3nicas de la Comunitat Valenciana”* y por 3ltimo para su consecuci3n *“se pretende lograr un flujo eficaz de conocimiento e informaci3n, el benchmarking de sistemas, servicios o procesos que evidencien las mejores pr3cticas, la puesta en com3n y ofrecimiento de servicios de asistencia y asesor3a TIC, la liberaci3n, reutilizaci3n y disposici3n de redes, plataformas, servicios por las partes seg3n se estipula en las siguientes cl3usula”*. (DOGV n3m. 8335 de 10 de julio de 2018).

Capítulo 3. Municipio de Aldaia y Oficina Virtual

3.1 Municipio de Aldaia

Aldaia es un municipio de la Comunidad Valenciana, se sitúa al oeste del área metropolitana de Valencia. Según las cifras oficiales de población del INE, en 2018 contaba con 31.492 habitantes y se sitúa a 8,2 km de Valencia y 50 metros de altitud.

El topónimo es de origen árabe Ad daya, que originó en “aldea”. Existen indicios de que Aldaia estuvo poblada por romanos en distintos lugares de la zona. Tras la conquista de Jaime I, fue cedida al monasterio de San Vicente de la Roqueta.

En cuanto a su demografía en 1510 Aldaia contaba con 46 familias que posteriormente ascendieron en 1572 a 60 y a 130 en 1609. En 1646 Aldaia pasó a tener 110 familias, este descenso fue consecuencia de la expulsión de los moriscos y la crisis general que acechaba a la población. En 1787 existían en el municipio 1.500 habitantes y en 1877 ascendieron a 2.175, desde entonces la población se ha ido incrementando llegando a 2.900 habitantes en 1900 y 7.380 en 1930. En 1981 Aldaia casi triplicó la población con 20.800 habitantes, como consecuencia de las corrientes inmigratorias que tuvieron lugar en los años sesenta y setenta. En la actualidad Aldaia sigue incrementando su población año tras año, en algo más de una década se ha incrementado en casi 4.000 habitantes hasta alcanzar la cifra de 31.492 habitantes en 2018 como refleja el gráfico de abajo.

Figura 3. Datos de población de Aldaia



Fuente: Valencia/València: Población por municipios y sexo. (2903)
<http://www.ine.es/jaxiT3/Datos.htm?t=2903>

Referente a su patrimonio destaca la Iglesia de la Anunciación que fue construida a finales del siglo XV, la Iglesia ha sido objeto de distintas reformas sobre todo en el siglo XVIII, pero todavía se puede apreciar rasgos góticos. La nave principal consta de 16 metros de longitud, 9 de altura y 9 de ancho. La capilla de la Comunión es del siglo XIX. El municipio cuenta también con una cisterna del siglo XIV de abastecimiento de agua la cual dejó de estar en funcionamiento en 1960. Delante de la Iglesia de la anunciación encontramos la Casa de la Llotgeta que data del siglo XVI, fue propiedad de los condes de Nules. Esta antigua casa señorial es en la actualidad el museo del abanico. El yacimiento de “Léreta dels Moros” es otro lugar de interés, donde se encontró durante el siglo XIX, el conocido “Baco de Aldaia, que es una figura romana de mármol blanco que representa al dios del vino. Además del Baco también fueron encontrados unas posibles termas, un cementerio privado entre otras cosas. También hay que destacar la Ermita de la Virgen de la Saleta y la de San Miguel.

En cuanto a la Industria, Aldaia se ha caracterizado principalmente por su industria artesanal, entre los siglos XIX y XX existían talleres de pipas y juguetes siendo la principal manufactura de Aldaia la elaboración de abanicos artesanales. En la actualidad la industria se centra en la madera, productos metálicos, plásticos pero todavía se mantiene la fabricación y distribución de los tradicionales abanicos, contando para su elaboración con distintas empresas en Aldaia que se dedican a su elaboración.

Para acabar por este recorrido por la historia de Aldaia, señalar que sus fiestas mayores tienen lugar en el mes de agosto en honor al Cristo de los Necesitados.

3.2 La Oficina Virtual del Ayuntamiento de Aldaia

3.2.1 Conceptos

El término Sede Electrónica apareció por primera vez en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos. Como señala el artículo 10 de dicha Ley la Sede Electrónica “*es aquella dirección electrónica*

disponible para los ciudadanos a través de redes de telecomunicaciones cuya titularidad, gestión y administración corresponde a una Administración Pública, órgano o entidad administrativa en el ejercicio de sus competencias” (BOE núm. 150 de 23 de junio de 2007). Hoy en día se encuentra recogido en el artículo 38 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

Las Sedes Electrónicas son creadas como medio de comunicación de los ciudadanos con las Administraciones Públicas, de modo que los ciudadanos pueden ejercer su derecho a comunicarse con ellas. Las Sedes se crean por Orden Ministerial o por Resolución del titular del Organismo Público y se publican en el Boletín correspondiente y ha de incluir el contenido mínimo que establece la Ley.

En el 2010 se creó una guía de Sedes Electrónicas, esta guía propone una serie de recomendaciones para que las sedes sean lo más homogéneas posibles en su funcionamiento, faciliten el uso a los ciudadanos, y por otro lado, favorezcan el trabajo a los responsables de las Sedes Electrónicas desde el punto de vista técnico y normativo. Esta guía señala que para identificar correctamente la dirección electrónica de la Sede es conveniente que aparezca la palabra “Sede” primero, ya que da mayor seguridad a los ciudadanos y ofrece una imagen más normalizada de las mismas, de modo que los ciudadanos sabrán con certeza que se encuentran en una Sede.

Esta guía hace distinción entre la Sede Electrónica y la Oficina virtual puesto que son conceptos distintos. La misma señala que *“las sedes electrónicas están reguladas y normalizadas, por lo que requieren compromisos, responsabilidades y requisitos que no se exigen para las Oficinas virtuales, si bien éstas deberían evolucionar a Sedes”* y sugiere que *“el concepto de “oficina virtual” debería desaparecer de los portales de la AGE, para evitar confusión a los ciudadanos. Los servicios que actualmente están en las oficinas virtuales deberán estar o bien en el Portal o bien en la Sede”*. (Comisión Permanente, febrero 2010, p. 9)

Por otro lado no hay que confundir la web del municipio o portal con la sede electrónica de la misma. Según lo dispuesto en el artículo 39 de la Ley 40/2015 *“se entiende por portal de internet el punto de acceso electrónico cuya titularidad corresponda a una Administración Pública, organismo público o entidad de Derecho Público que permite el acceso a través de internet a la información publicada y, en su caso, a la sede electrónica correspondiente”*. (BOE núm. 150 de 23 de junio de 2007), podemos decir

que la web o el portal municipal ofrece contenido informativo o servicios que no requieren ningún tipo de autenticación mientras que a través de la Sede Electrónica se pueden realizar trámites de manera telemática con la administración. El portal únicamente está sujeta al cumplimiento de otras leyes como por ejemplo la Ley 5/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal datos o la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.

3.2.2 Descripción de la Oficina Virtual del municipio de Aldaia

Una vez aclarados los distintos términos me dispongo a analizar la Oficina Virtual del Ayuntamiento de Aldaia y a explicar alguna de las funciones que tenemos disponibles.

Para empezar su denominación es la de “Oficina Virtual” y no la de “Sede Electrónica” y como hemos señalado en el apartado anterior son distintos términos ya que las Sedes Electrónicas han de estar reguladas normativamente por lo que están sujetas a responsabilidades, en cambio la Oficina Virtual no.

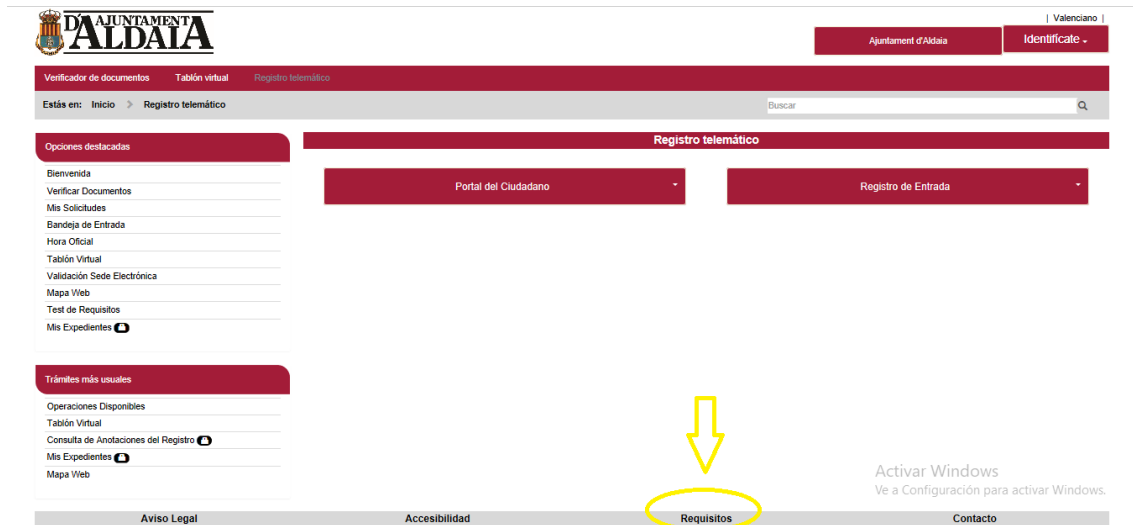
Se puede acceder a la Oficina Virtual directamente a través de esta dirección https://www.oficinavirtual.aldia.es/portalCiudadano/portal/pesta%20na.do?pes_cod=-2&error=-1&ent_id=2&idioma=1, también se puede acceder a través de la web oficial del Ayuntamiento <http://www.aldia.es/>.

A continuación me dispongo a explicar los pasos más importantes para poder realizar un trámite y alguno de los apartados que tenemos disponibles en la Oficina Virtual que son los siguientes:

➤ Requisitos

Una vez dentro de la Oficina Virtual, vemos que es una web muy sencilla como se puede apreciar en la ilustración 3. Para poder hacer un uso adecuado de la misma, lo primero que el usuario debe de hacer es leer los requisitos necesarios para su uso. El apartado “Requisitos” se encuentra al pie de la página como señalo en la Ilustración.

Figura 4. Página de inicio de la Oficina Virtual



Fuente: https://www.oficinavirtual.aldia.es/portalCiudadano/portal/pestaia.do?pes_cod=-2&error=-1&ent_id=2&idioma=1

Una vez dentro se nos indica los requisitos necesarios para el uso del portal. En primer lugar es necesario disponer de acceso a internet, en segundo lugar disponer de alguno de los navegadores indicados como:

- Internet Explorer versión 8 o superior.
- Mozilla Firefox versión 3.0 o superior.
- Google Chrome versión 46 o superior.
- Ópera versión 33 o superior.
- Safari versión 9 o superior.

Por último es necesario instalar la aplicación Autofirma, para lo cual el portal ofrece tres opciones:

- Versión de escritorio: Windows, Linux o Mac
- Android
- iOS (Iphone)

En mi caso he seleccionado la primera opción “versión de escritorio” y he descargado la aplicación Autofirma.

Además de lo anterior también se indica que existen una serie de trámites que se pueden realizar a través de la web para los que se requiere el uso de certificados digitales que dotan de mayor seguridad y fiabilidad para realizar los trámites disponibles en el portal. Estos certificados digitales son los siguientes:

Certificado digital emitido por la Real Casa de la Moneda

Este certificado digital es un documento electrónico que se puede adquirir por distintos proveedores de servicios de certificación. Uno de los proveedores es la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre que emite distintos tipos de certificados electrónicos, de modo que nos permitirá identificarnos adecuadamente y realizar diferentes trámites de forma segura con las Administraciones Públicas de manera telemática. Uno de los Certificados emitidos es el Certificado digital de Persona Física que vincula al ciudadano con unos Datos de verificación de Firma y confirma su identidad, esto permite al usuario su identificación ante las Administraciones con total seguridad.

El Certificado puede obtenerse de dos formas, la primera es disponiendo de DNI electrónico válido y en vigor, de modo que lo obtenemos sin tener que desplazarnos a una Oficina de Registro para acreditar nuestra identidad. La segunda forma es como archivo descargable en el ordenador. En muchos trámites telemáticos con las Administraciones Públicas se requiere además tener descargada la aplicación Autofirma.

Con este Certificado podremos realizar diferentes trámites sin necesidad de acudir físicamente al lugar y en cualquier momento. De entre los distintos trámites que podemos realizar con las Administraciones Públicas podemos destacar:

- Presentación y liquidación de impuestos
- Presentación de recursos y reclamaciones
- Cumplimentación de los datos del censo de población y viviendas
- Consulta e inscripción en el padrón municipal
- Consulta de multas de circulación
- Consulta y trámites para solicitud de subvenciones
- Consulta de asignación de colegios electorales
- Actuaciones comunicadas
- Firma electrónica de documentos y formularios oficiales

DNI electrónico

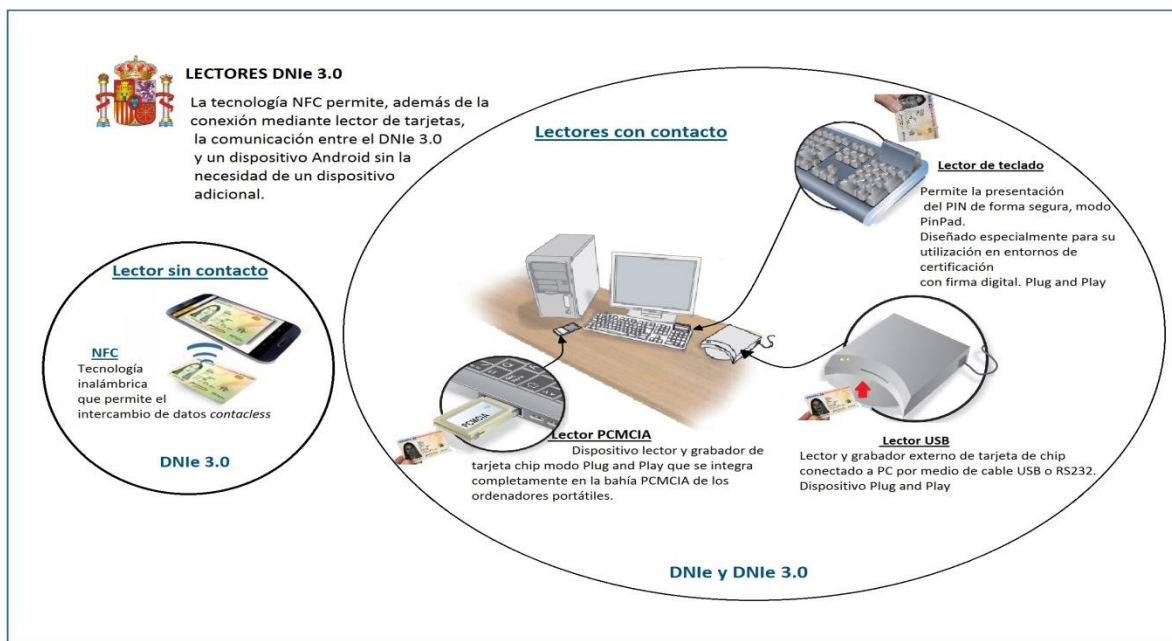
Otro Certificado que será necesario para la realización de algunos trámites en la Oficina Virtual del Ayuntamiento de Aldaia es la del DNI electrónico o DNI electrónico 3.0, evolución del tradicional documento nacional de identificación.

El DNI electrónico o DNI electrónico 3.0 es un documento de identificación de los ciudadanos que es emitido por la Dirección General de la Policía. Por un lado acredita electrónicamente la identidad de la persona y por otro lado permite firmar digitalmente documentos electrónicos, concediendo validez jurídica como si de una firma manual se tratase.

Dispone de un chip electrónico que recoge la misma información que contiene el DNI impreso como puede ser los datos personales, la fotografía, la firma digitalizada y la huella dactilar digitalizada todo ello acompañado de los certificados de Autenticación y de Firma Electrónica. Con el DNI electrónico los ciudadanos podrán realizar multitud de gestiones de forma telemática tanto con las Administraciones Públicas como con las empresas públicas y privadas.

Para poder utilizar el DNI electrónico necesitamos disponer de un ordenador y de un lector de chip a través del cual se accede a las distintas opciones ofrecidas. Para el DNI electrónico podrán utilizar tres tipos de lectores de contacto. Podemos utilizar un lector integrado en el teclado; un lector PCMCIA que se conecta al ordenador o un lector USB que también se conecta al ordenador. En cambio para el DNI electrónico 3.0 además de los anteriores lectores de contacto citados puede utilizarse de manera inalámbrica a través de la antena NFC. Ambos son compatible con los sistemas operativos existentes en la actualidad y compatible con los distintos navegadores.

Figura 5. Lectores del DNIE o DNIE 3.0



Fuente: https://www.dnielectronico.es/PortalDNIE/PRF1_Cons02.action?pag=REF_300&id_menu=15

La obtención del documento se realiza en una Oficina de Expedición del DNI electrónico y como se indica en el portal del Ministerio del Interior es necesaria la presentación de los siguientes documentos:

- Certificado literal de nacimiento expedido por el Registro Civil correspondiente.
- Fotografía reciente en color que ha de reunir unos determinados requisitos.
- Certificado o volante de empadronamiento del Ayuntamiento donde se tenga el domicilio.
- Los españoles que residan en el extranjero deben de acreditar su domicilio mediante la correspondiente certificación de la Representación Diplomática o Consular donde estén inscritos como residente.

Justo en el momento de la expedición, se genera un PIN que será entregado en un “sobre ciego”, si lo deseas puedes cambiar el PIN en los Puntos de Actualización del DNI electrónico que se encuentran en las Oficinas de Expedición. Si el PIN se bloquea o no lo recuerdas, puedes desbloquearlo mediante tu huella dactilar ya que esta se encuentra almacenada en el DNI electrónico.

Certificados emitidos por la Autoritat de Certificació de la Comunitat Valenciana

La Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica es un prestador de servicios de confianza perteneciente a la Generalitat Valenciana que emite certificados digitales.

Certificados emitidos por AC CAMERFIRMA

Camerfirma fue creada por las Cámaras de comercio de España. Emite certificados digitales para relacionarse con otras compañías o Administraciones Públicas.

➤ Test de Requisitos

Lo segundo que debemos hacer para poder manejarnos adecuadamente por el portal es realizar el “test de requisitos” que lo encontramos en la parte izquierda dentro del apartado “Opciones Destacadas”. En esta pantalla aparecen los requisitos necesarios para el uso del portal. Lo primero de todo es disponer de acceso a internet, en segundo lugar disponer de alguno de los sistemas operativos que se indican, en tercer lugar disponer de alguno de los navegadores indicados y por último es necesario instalar la aplicación Autofirma, en mi caso he seleccionado la primera opción “versión de escritorio”, y muy importante para poder realizar el test de firma hay que disponer de un certificado digital, en mi caso ya disponía del certificado expedido por la real casa de la moneda.

Figura 6. Test de Requisitos

The screenshot shows the 'Test de Requisitos' page on the Ayuntamiento d'Aldaia portal. The page is in Valenciano. The main content is a table titled 'Ver los requisitos de este portal' with the following data:

Requisito	Valores Soportados	Valor Detectado	Resultado
Sistema Operativo	Windows (7, 8, 8.1 y 10), Apple OS X Yosemite o superior y Linux	Windows 10 (32 bits)	✓
Navegador	Microsoft Edge / Internet Explorer 8 o superior, Mozilla Firefox 41.0.1 o superior, Google Chrome 46 o superior, Apple Safari 10.0 o superior y Ópera 15 o superior	Microsoft Edge	✓
Componente de Firma	Simulación para verificar el correcto funcionamiento del componente de firma	Test de Firma	✓

Below the table, the 'Resultado' section shows: 'Test de firma CORRECTO'. It also displays certificate details: 'Datos del certificado: Titular: YOLANDA RODAS VICENTE, Periodo de Validez: 05/02/2018 - 04/02/2021, Email: [redacted], Entidad Certificadora: [redacted]'. There is also a watermark for 'Activar Windows'.

Fuente:

https://www.oficinavirtual.aldai.es/portalCiudadano/portal/testRequisitos.do?opc_id=263&pes_cod=-2&ent_id=2&idioma=1

➤ Proceso de Alta

Para poder realizar trámites a través del portal hemos de darnos de alta en el mismo. Para ello tenemos que entrar donde dice “Identifícate” que se encuentra en la parte de arriba a la derecha. Cuando le damos tenemos que poner la clave de nuestro certificado digital y una vez dentro hemos de rellenar un formulario para crear un perfil, una vez rellenado lo enviaremos a través del botón de “Alta”. Una vez le hallamos dado al botón de “Alta” recibiremos un correo de confirmación que deberemos de utilizar para poder completar el registro. En la misma ventana donde nos hemos dado de alta se nos informa de que el portal cumple las condiciones de seguridad y confidencialidad exigidas por la Ley 5/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Figura 7. Formulario de Alta

Figura 7. Formulario de Alta

No existe un perfil para su certificado en este portal, revise sus datos y tras pulsar ALTA generaremos uno.

Datos Personales

Fecha de Nacimiento* 11/05/19 Tipo de Documento DNI/NIF Documento*
Correo Electrónico* Confirmar Correo*
Nombre* YOLANDA Primer Apellido* RODAS Segundo Apellido* VICENTE
Teléfono Móvil Fax

Dirección Postal

Tipo de vía* Nombre de la vía* Número* Letra
CALLE 10
Bloque Ninguna / Otra distinta Bloque libre Portal Ninguna / Otra distinta Portal libre 13
Escalera Ninguna / Otra distinta Escalera libre Planta Ninguna / Otra distinta Planta libre
Puerta Ninguna / Otra distinta Puerta libre Kilómetro Hectómetro
Código Postal* 46960 País* ESPAÑA Provincia* VALENCIA/VALENCIA Municipio* ALDAIA

Fuente: <https://www.oficinavirtual.aldaia.es/portalCiudadano/portal/perfil.do>

En el correo de Bienvenida que recibo se me indican los pasos que tengo que seguir para finalizar el proceso de registro. En mi caso tengo que acceder a la dirección que se me indica y una vez accedo al enlace automáticamente confirmo mi perfil. A partir de ahora ya puedo realizar mayor número de trámites.

➤ Operaciones Disponibles

Una vez nos hemos dado de alta en el portal ya podemos realizar trámites. Los trámites a los que podemos acceder se encuentran dentro del apartado “Trámites más usuales” donde dice “Operaciones Disponibles”.

Figura 8. Operaciones Disponibles



Fuente: https://www.oficinavirtual.aldia.es/portalCiudadano/portal/noEstatica.do?opc_id=119&pes_cod=-2&ent_id=2&idioma=1

➤ Hora Oficial

Para el cómputo de los plazos se tendrá en cuenta la fecha y hora de la Oficina Virtual y no la del equipo desde donde se realiza el trámite. La Oficina Virtual se adapta a lo dispuesto en el Real Decreto 1308/1992, de 23 de octubre, por el que se declara al Laboratorio del Real Instituto y Observatorio de la Armada, como laboratorio depositario del patrón nacional de Tiempo y laboratorio asociado al Centro Español de Meteorología, por lo que la sincronización de la fecha y la hora se realiza con el Real Instituto y Observatorio de la Armada.

➤ Tablón Virtual

La Oficina Virtual dispone de un tablón de anuncios en el que se informa al ciudadano de forma virtual sobre asuntos de interés y sobre los edictos del Ayuntamiento.

➤ Mis Expedientes

Este apartado va acompañado de un candado que significa que solo está disponible para los usuarios registrados o con acceso a la entidad. Contiene los datos personales del titular y puedes consultar el estado de tus expedientes.

➤ Consulta de Anotación del Registro

Este apartado también viene acompañado de un candado que nos avisa de que su acceso es restringido por lo que para acceder al mismo es necesario identificarse. Este servicio recoge los datos de entrada derivado de la presentación de documentos.

➤ Servicio de Verificación de documentos del Ayuntamiento de Aldaia

En este apartado tenemos la posibilidad de verificar los documentos del Ayuntamiento a través del código de verificación. Si el documento tiene validez, se nos ofrece la opción de conseguir la copia del original de forma electrónica.

Capítulo 4. Análisis DAFO y propuesta de mejora de la Oficina Virtual

4.1 Análisis DAFO

El análisis DAFO es una herramienta utilizada para el estudio de la situación de una organización, o proyecto, teniendo en cuenta tanto los factores internos como los externos. Los factores internos son las Debilidades y Fortalezas mientras que los factores externos son las Oportunidades y Amenazas. Las siglas representan las cuatro variables que se estudian: Debilidades, Amenazas, Fortaleza y Oportunidades. Por tanto esta herramienta nos ayudará a tomar las decisiones más acertadas basándonos en los resultados del análisis de situación.

Para el análisis de la Oficina Virtual he decidido utilizar este método puesto que es una herramienta muy sencilla y eficaz, ya que nos permite conocer la situación actual de la misma y nos permite tomar las mejores decisiones. Lo primero que voy a hacer es analizar la situación interna de la misma: **Debilidades y Fortalezas.**

Debilidades:

- Dispone únicamente del castellano y del valenciano como idiomas disponibles. Según los datos estadísticos recogidos en el 2018, Aldaia cuenta con un total de 1430 extranjeros empadronados los cuales representan un 4,54% de la población total, muchos de ellos de habla no hispana.
- Escasa publicidad para dar a conocer la Oficina Virtual, únicamente aparece en la página web del ayuntamiento. Un porcentaje alto de la población desconoce la existencia de la Oficina.
- Las operaciones disponibles son escasas en comparación con otros ayuntamientos vecinos que disponen de Sede Electrónica. Aldaia dispone únicamente de los siguientes trámites telemáticos: solicitud de certificaciones urbanísticas; realización de una solicitud genérica; solicitud de declaración de plusvalía; solicitud de la ayuda para la adquisición de material escolar y la solicitud de subsanación de la lista de admitidos y excluido para la bolsa de empleo

- La implantación de la Administración electrónica es percibida como un gasto extra para los ayuntamientos. A consecuencia de la crisis económica la implantación de la Administración Electrónica no ha sido completa y muchas Administraciones han evolucionado de manera desigual.
- Falta de adaptación a la nueva normativa, es necesario el cambio de Oficina Virtual a Sede Electrónica, para dar mayores garantías técnicas y seguridad jurídica a los ciudadanos. La mayoría de los Ayuntamientos colindantes al municipio de Aldaia ya disponen de Sede Electrónica, utilizan un aspecto común y elementos que las caracterizan, por lo que el ciudadano las reconoce reforzando así su confianza en la Sede.
- Falta de formación respecto al funcionamiento de la Oficina Virtual. Aldaia no dispone de un servicio de asesoramiento electrónico para la correcta utilización del portal, ni de una guía de navegación en la que se explique el uso y los contenidos de que dispone, ni de un apartado de preguntas más frecuentes donde resolver rápidamente las dudas de funcionamiento. Un ejemplo es la Sede Electrónica de la Agencia Tributaria que dispone de todo lo anterior para facilitar el uso de la Sede Electrónica a los ciudadanos.
- Falta de objetivos e indicadores que nos den información respecto al grado de avance en materia de administración electrónica. Conocer en qué punto nos encontramos es crucial para poder fijar y conseguir objetivos.
- Falta de un plan de acción que garantice la adaptación a la nueva normativa. Es necesario fijar una hoja de ruta que nos guíe en la implantación de la Administración Electrónica. Como ejemplo, el Ayuntamiento de Puzol ideó un plan estratégico de implantación en esta materia.

Fortalezas:

- Permite realizar trámites a las personas que habitualmente no residen en el municipio, sin necesidad de tener que desplazarse. Según los datos estadísticos del 2019, Aldaia cuenta con 331 personas que residen en el Extranjero. Poder realizar trámites de manera telemática facilita la vida de este sector de la población.

- Posibilidad de contactar con la Oficina Virtual a través de un número de teléfono o por mensaje para indicar dudas, sugerencias así como cualquier problema detectado en el uso del portal.
- La estabilidad presupuestaria del ayuntamiento permite adaptarse a la nueva normativa en materia de administración electrónica.
- El municipio dispone de un equipo de gobierno que ha obtenido mayoría absoluta, por lo que gobiernan en solitario y pueden llegar a acuerdos en materia de administración electrónica.
- Se puede ampliar el catálogo de trámites disponibles. Los municipios de los alrededores ya disponen de Sedes Electrónicas y cuentan con un número superior de tramites telemáticos a disposición de los ciudadanos.

Una vez analizada la situación interna me dispongo a analizar los aspectos negativos y positivos del exterior: **Amenazas y Oportunidades.**

Amenazas:

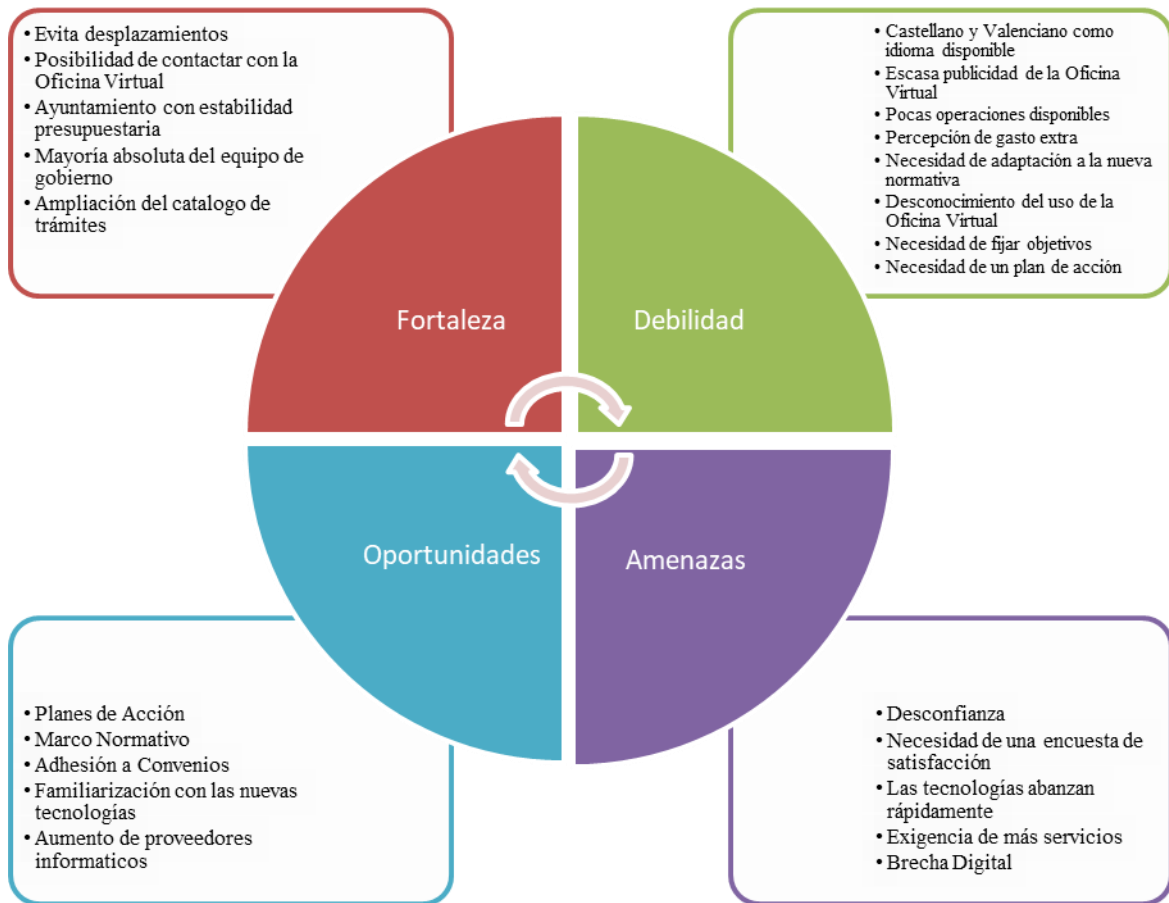
- Desconfianza de los ciudadanos en cómo se utilizan sus datos personales. Todavía existe el miedo a realizar trámites por vía telemática y se percibe el trámite presencial como más seguro.
- Necesidad de una encuesta de satisfacción a disposición de los ciudadanos que valore el uso y el grado de satisfacción de la administración electrónica del municipio.
- Las tecnologías de la Información y la comunicación evolucionan rápidamente por lo que es necesario que la Administración Pública se adapte constantemente.
- Los ciudadanos adaptados a las nuevas tecnologías exigen mayor número de servicios y de mejor calidad. Los ciudadanos habituados a utilizar en su día a día la tecnología exige poder realizar mayor cantidad de trámites telemáticos con la Administración Pública, es una tendencia al alza.
- Muchos ciudadanos no tienen acceso a las nuevas tecnologías incluso aun teniendo acceso a las mismas desconocen su funcionamiento: Brecha Digital. Aldaia cuenta con un 14,43% de la población mayor de 64 años, en la mayoría

de los casos este sector de la población no dispone de los conocimientos necesarios para poder realizar trámites electrónicos.

Oportunidades:

- Desarrollo de Planes de Acción de la Administración Electrónica que son la hoja de ruta para alcanzar los objetivos de las Declaraciones Ministeriales: Plan de acción de administración electrónica 2016-2020. Las Administraciones Públicas disponen de herramientas a su alcance para poder implantar la Administración Electrónica.
- La administración electrónica cuenta con un amplio marco normativo que la regula y la impulsa. La ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común y la ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público son dos pilares fundamentales en el proceso de conversión.
- Adhesión al Convenio de colaboración con la Comunitat Valenciana para la prestación mutua de soluciones básicas de administración electrónica. Aldaia está adherida a dicho convenio por lo que puede beneficiarse de las soluciones tecnológicas básicas en materia de Administración Electrónica.
- Los ciudadanos están cada vez más familiarizados con el uso de las nuevas tecnologías y va en aumento lo que favorece el uso de la Oficina Virtual. La integración de las nuevas tecnologías es ya una realidad, los ciudadanos cada vez realizan mayor número de transacciones por internet y esta tendencia va en aumento, lo que favorece que los ciudadanos quieran relacionarse con las Administraciones de manera telemática.
- Gran número de proveedores informáticos privados dan soporte a la implantación de la Administración Electrónica. Un ejemplo de ello es la empresa “eCityclíc”, que ha dado soporte a un gran número de Ayuntamientos de toda España en la implantación de la Administración Electrónica.

Figura 9. Matriz DAFO, Oficina Virtual del municipio de Aldaia.



Fuente: Elaboración propia.

Capítulo 5. Propuesta de mejora

Tras el análisis DAFO realizado en el capítulo anterior se han podido detectar ciertas carencias en la Oficina Virtual. Respecto a las mismas, voy a proponer una serie de mejoras para contribuir en la calidad de los servicios y mejorar así la relación con el ciudadano. Para ello voy a tomar como ejemplo, en algunos aspectos, la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Alaquás, que es el municipio vecino a Aldaia ya que se encuentra un paso por delante en materia de Administración Electrónica. Su web es la siguiente <https://alaguas.sedelectronica.es/info.0>.

5.1 Paso de Oficina Virtual a Sede Electrónica

Como se explicó en el capítulo tres no es lo mismo Oficina Virtual que Sede Electrónica, *“las sedes electrónicas están reguladas y normalizadas, por lo que requieren compromisos, responsabilidades y requisitos que no se exigen para las Oficinas virtuales, si bien éstas deberían evolucionar a Sedes”* (Comisión Permanente, febrero 2010, p. 9). La Sede Electrónica es un término que apareció en la anterior Ley 11/2007 y en su reglamento de desarrollo, hoy en día se encuadra en el artículo 38 de la Ley 40/2015. La Sede Electrónica ha de crearse mediante resolución o acuerdo y deberá de publicarse en el Boletín Oficial correspondiente indicando el ámbito de aplicación de la sede; la dirección web; el titular de la misma; su responsabilidad y cualquier otro contenido que se considere necesario. Por el contrario la Oficina Virtual no tiene esta obligación. Como se indica en el artículo 38 de la Ley 40/2015 el establecimiento de una Sede Electrónica conlleva la responsabilidad del titular de la sede respecto a la integridad, veracidad y actualización de la información, su creación también está sujeta a los principios de transparencia, publicidad, responsabilidad, calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad e interoperabilidad.

Por otro lado el artículo 6.1 y 2 del Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos señala que toda Sede Electrónica ha de disponer de un contenido mínimo y de unos servicios, teniendo en cuenta esto podemos concluir que la Oficina Virtual no cumple íntegramente con todos los requisitos del artículo 6.

Como hemos podido comprobar la Oficina Virtual del Ayuntamiento de Aldaia queda lejos de parecerse a una Sede Electrónica. No dispone de ningún apartado donde se indique el órgano titular, ni los responsables de la gestión de los contenidos, así como la resolución o acuerdo de creación, únicamente se nos informa en el momento de darnos de alta en el portal de que el mismo cumple las condiciones de seguridad y confidencialidad exigidas por la Ley 5/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, respecto a esto sería conveniente incorporar un enlace a la Agencia Española de Protección de Datos . En cambio si nos fijamos en el municipio vecino de Alaquás, este ayuntamiento sí que dispone de Sede Electrónica en la que se indica en un lugar visible y de forma detallada la normativa general aplicable y la normativa propia del Ayuntamiento de Alaquás, además indica la titularidad de la sede y su responsabilidad en la gestión y administración de la misma; el tratamiento que se da a los datos personales facilitados por los ciudadanos; las cookies utilizadas en la web; así mismo indica que la Administración utiliza una plataforma tecnológica que está certificada en el nivel alto del Esquema Nacional de Seguridad. Estas diferencias provocan la confusión y desconfianza de los ciudadanos ya que la Oficina Virtual no dispone de las mismas garantías técnicas y jurídicas de las que sí que dispone la Sede Electrónica del municipio vecino.

La Oficina Virtual carece de un servicio de asesoramiento electrónico para la correcta utilización del portal. Sería conveniente una guía de navegación en la que se explicase el uso y los contenidos de que dispone. Sí que dispone de un mapa web en el que se identifican los bloques y subbloques de modo que se tiene una visión global, pero sería interesante una explicación más detallada con imágenes o incluso con algún video tutorial que explicase la estructura y facilitase la utilización y comprensión de los contenidos. También podría añadirse un apartado de preguntas más frecuentes acerca de los servicios y trámites disponibles.

La Oficina Virtual dispone del apartado “contacto” a través del cual nos podemos poner en contacto con la misma e indicar las dudas y sugerencias encontradas en su uso. Este apartado crea confusión, ya que en los municipios que disponen de Sede Electrónica aparece como “Quejas y Sugerencias”. Si nos fijamos en la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Alaquás el apartado de “Quejas y Sugerencias” se encuentra en un lugar destacado de la misma a diferencia del apartado “Contacto” del Ayuntamiento de

Aldaia que lo encontramos en un lugar poco visible. De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común, concretamente en el artículo 66 del mismo, se indica el contenido mínimo que deben de tener las solicitudes que se formulen, y entre ellas cabe destacar que el interesado ha de poder firmar la solicitud o poder acreditar la autenticidad de su voluntad. Dicho esto observamos que en el apartado “Contacto” de la Oficina Virtual no es necesaria la firma digital ni ningún medio de identificación para acreditar la autenticidad, y como señala el artículo 9 de la citada Ley, las Administraciones Públicas están obligadas a verificar la identidad de los interesados en el procedimiento administrativo con el fin de garantizar el no repudio de las actuaciones que el usuario realice.

También es necesario que esté disponible en la Oficina Virtual el “Portal de Transparencia” para que los ciudadanos conozcan las distintas actuaciones que se llevan a cabo en la Administración y a la vez que se nos informe de una manera fácil y sencilla de la actividad pública de la misma. Este es un derecho reconocido en el ámbito estatal con carácter básico en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, y en en el ámbito de la Comunidad Valenciana en la Ley 2/2015, de 2 de abril, de la Generalitat, de Transparencia, Buen Gobierno y Participación Ciudadana de la Comunitat Valenciana

Tampoco dispone del apartado “Perfil de Contratante”, el mismo se encuentra regulado en el artículo 63 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014. Como señala dicha ley *“los órganos de contratación difundirán exclusivamente a través de Internet su perfil de contratante, como elemento que agrupa la información y documentos relativos a su actividad contractual al objeto de asegurar la transparencia y el acceso público a los mismos. La forma de acceso al perfil de contratante deberá hacerse constar en los pliegos y documentos equivalentes, así como en los anuncios de licitación en todos los casos. La difusión del perfil de contratante no obstará la utilización de otros medios de publicidad adicionales en los casos en que así se establezca.”*

Por último también sería conveniente una Carta de Servicios Electrónicos que incluyera los servicios electrónicos disponibles a través de la Oficina.

5.2 Operaciones disponibles

La Oficina Virtual del ayuntamiento de Aldaia ofrece un limitado número de trámites electrónicos, esto es los trámites que podemos realizar de manera telemática con la Administración sin necesidad de tener que acudir presencialmente a una oficina. Los trámites que podemos realizar se encuentran en el apartado de “operaciones disponibles” y las opciones que nos ofrecen son las de solicitud de certificaciones urbanísticas; realización de una solicitud genérica; solicitud de declaración de plusvalía; solicitud de la ayuda para la adquisición de material escolar y la solicitud de subsanación de la lista de admitidos y excluido para la bolsa de empleo.

Si comparamos los trámites disponibles de la Oficina Virtual con los ofrecidos en la Sede Electrónica del ayuntamiento vecino observamos una gran diferencia en el número de trámites.

Como ya sabemos la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas regula el derecho de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones de forma telemática y la obligación de éstas de facilitar los medios digitales para que esa relación sea efectiva. Dicho esto, sería conveniente que además de los anteriores trámites mencionados se ampliase el catálogo, tomando como ejemplo la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Alaquás, ya que dispone de un amplio número de trámites dividido por materias. Esto mejoraría considerablemente la calidad de los servicios, y nos permitiría relacionarnos con la Administración sin necesidad de desplazamientos.

Yo propondría que se dividiera los trámites por categorías para que fuera más fácil identificarlos, igualmente añadiría un buscador para hacer una búsqueda más rápida de los mismos. A modo de ejemplo incluiría las siguientes categorías:

- Categoría de “Educación” en la que incluiría la solicitud electrónica de admisión en guarderías, centros de educación infantil y de enseñanza básica. De este modo se facilita a los padres la solicitud de la inscripción en los centros educativos.
- Categoría de “Asuntos Sociales” añadiría como trámite la solicitud de la tarjeta de estacionamiento para personas con movilidad reducida, este trámite telemático evita que la persona interesada realice desplazamientos innecesarios

debido a su condición. En la misma categoría añadiría también la solicitud de teleasistencia para las personas mayores, para ofrecerles seguridad y tranquilidad en caso de necesidad. También añadiría la solicitud de comida a casa para este colectivo de la población. Estos dos últimos trámites serán solicitados en la gran mayoría de los casos por algún familiar, que al no poder atender adecuadamente las necesidades de los mayores por motivos laborales, pueden solicitar de manera telemática en cualquier momento alguno de estos trámites sin necesidad de esperas y desplazamientos.

- Categoría de “Hacienda Pública” en la que incluiría la posibilidad de domiciliar los pagos de impuestos y tasas como el impuesto de vehículos, basura entre otros. Es un trámite que nos ahorraría mucho tiempo en el caso de que cambiásemos de localidad y tuviésemos que realizar los trámites presencialmente.
- Categoría “Comercio y Consumo”, en esta categoría incluiría como trámite la posibilidad de que los consumidores finales de un bien o servicio pudieran realizar reclamaciones y quejas en materia de consumo a través de un formulario sin necesidad de acudir a la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC). Normalmente los horarios de atención de dichas oficinas son por la mañana, por lo que muchos ciudadanos que trabajan en esta franja horaria optan por no realizar reclamación alguna.
- Categoría “Sanidad”, en este apartado se podría incluir la solicitud telemática para registrar los animales en el Censo Municipal, darlos de baja y la solicitud de la licencia administrativa para la posesión de animales peligrosos.

5.3 Encuesta sobre la Administración Electrónica Del Ayuntamiento de Aldaia

Sería interesante conocer la opinión de los ciudadanos en esta materia para poder conocer más sobre el uso que le dan y el grado de satisfacción. Esto nos servirá de ayuda para poder mejorar y ofrecer servicios de mejor calidad y nos será de gran utilidad en el desarrollo de un posible plan de acción.

La encuesta puede estar accesible a través de la página web del ayuntamiento de Aldaia, a través de la Oficina Virtual, Facebook o físicamente disponible en el mismo Ayuntamiento o en la Biblioteca Pública del municipio.

A través de la página web <https://www.e-encuesta.com/crear-encuesta/> he realizado una posible encuesta para conocer la opinión de los ciudadanos respecto al uso de la Administración Electrónica, en concreto sobre la Oficina Virtual de Aldaia. Esta página nos ofrece la posibilidad de elaborar tanto encuestas sencillas como encuestas más sofisticadas utilizando las plantillas disponibles o creándolas desde cero, en mi caso yo he utilizado la última opción. La elaboración de la encuesta es totalmente gratuita siempre y cuando optes por la opción “Básica”, existen tres opciones más para la elaboración de las encuestas con funciones más avanzadas pero son de pago, en mi caso he optado por realizar la opción “Básica”. La distribución de la encuesta se puede realizar a través de la publicación en una web, blog, news, imprimir un QR, enviarla por email, compartirla en redes sociales o incluso imprimirla. Los resultados obtenidos se cargan automáticamente pudiendo consultar los resultados a medida que se van realizando y los mismos pueden ser descargados en formato Excel y CSV para su posterior análisis, las opciones de pago nos ofrecen una mayor capacidad de análisis.

La encuesta que he realizado se encuentra en este enlace <https://response.encuesta.com/#/survey/XAMXiaxN> y también la he adjuntado al final del trabajo. La misma consta de once preguntas, las tres primeras preguntas son sobre tramites con otras Administraciones públicas, el resto giran en torno a la Oficina Virtual del Ayuntamiento de Aldaia. Como no tengo redes sociales la encuesta la he distribuido entre mis contactos que residen en Aldaia.

La versión de la encuesta era gratuita no he podido descargar los resultados, por lo que he tenido que elaborar un documento y los resultados obtenidos están adjuntados al final del trabajo.

Lo más destacado es que un 75% de los participantes sí realiza trámites a través de las Administraciones Públicas, es un buen indicador de que cada vez estamos más cerca de una verdadera Administración Electrónica. El trámite más habitual es a través de la Agencia Tributaria relacionado con consultas y tramites de la declaración de la renta.

Otro punto que me ha llamado mucho la atención es el desconocimiento sobre la Oficina Virtual de Aldaia, un 75% de los encuestados ha contestado que no la conoce. Claramente estamos ante una falta de publicidad de la misma, o si ha habido ha sido insuficiente. Incluso entre los participantes que han respondido que sí que la conoce, solo un encuestado asegura haber realizado un trámite a través de la Oficina, esto también puede ser debido al reducido número de trámites que se encuentran disponibles.

En cuanto a si mejoraría algo de la Oficina Virtual un encuestado ha manifestado que la necesidad de publicidad, puesto que no la conocía.

A la pregunta de si añadiría algún trámite más a los ya disponibles en la Oficina, un encuestado ha indicado que el empadronamiento y otro ha señalado que debería hacerse más eco y que los ciudadanos supieran que existe y los trámites que pueden realizar en él.

En cuanto a la valoración global que le dan a la Oficina Virtual, la misma ha obtenido un 3,10 sobre 5 puntos.

Para concluir lo que más me ha llamado la atención es el desconocimiento de la existencia de la Oficina Virtual y por otro lado que varios encuestados han coincidido en la necesidad de darle más publicidad. En mi opinión si queremos reducir los trámites presenciales para ir ganándole terreno a la Administración Electrónica es necesario que los ciudadanos la conozcan y sepan los trámites que se pueden realizar en la misma. Además, los beneficios que conlleva son mucho, por ejemplo la Oficina está disponible las 24 horas del día por lo que no tienes que adaptarte a un horario determinado y puedes realizar los trámites desde casa sin necesidad de desplazamientos.

5.4 Desarrollo de un plan de acción

La ley de Procedimiento Administrativo Común y la de Régimen Jurídico del Sector Público obligan a las administraciones locales a que adapten su normativa a las recientes leyes. Para llevar a cabo este proceso de plena adaptación por parte del Ayuntamiento de Aldaia, propongo la realización de un plan de acción que sirva como hoja de ruta en la implantación de la Administración Electrónica en el municipio. El plan de acción debe de fijar los objetivos que se pretenden conseguir y la forma de

actuar para llegar a los mismos, dicho plan ha de desarrollarse en un documento en el que se indicará detalladamente las estrategias utilizadas para llevar a cabo el proceso.

Lo primero que tenemos que tener claro es saber en qué punto del proceso de implantación de la Administración Electrónica nos encontramos, en segundo lugar es conveniente realizar un análisis DAFO, explicado anteriormente en el capítulo 4, con el fin de corregir las debilidades y afrontar las amenazas utilizando las ventajas que las fortalezas y las oportunidades nos ofrecen. Llegados a este punto se definirán los objetivos de una manera clara y precisa indicando las estrategias que se van a llevar a cabo para la consecución de los objetivos. Para las estrategias planteadas se deberán de fijar unos plazos de actuación y se deberá de asignar los responsables que van a llevar a cabo las distintas tareas de cada estrategia. Por último una vez elaborado el plan se procederá a la ejecución y posterior consecución de los objetivos finales.

Capítulo 6. Conclusiones

Tras el análisis realizado en el capítulo anterior sobre la Administración Electrónica, en concreto sobre la Oficina Virtual del Ayuntamiento de Aldaia, puedo concluir que Aldaia se encuentra en el camino adecuado para conseguir una administración sin papeles.

Hace algunos años se puso en marcha la Oficina Virtual, hoy en día todavía sigue vigente. En ella el ciudadano puede realizar un número limitado de trámites electrónicos disponiendo de un certificado digital. La existencia de estos servicios electrónicos implican la creación de un registro electrónico en el que tiene lugar la recepción y remisión de documentos a través del mismo. A través de la consulta de anotaciones del registro puedes consultar los datos de entrada como fecha y hora, datos personales, entre otros, y hacer un seguimiento de todos los expedientes que se hayan tramitado además de conocer el estado en el que se encuentran. El tablón de anuncios es otra herramienta de la Oficina Virtual en la que se comunican los actos y las comunicaciones del Ayuntamiento de forma electrónica, lo que lo hace más accesible a los ciudadanos, pudiendo incluso hacerse una búsqueda por fecha. Estos servicios electrónicos ofrecidos van en el camino correcto pero todavía es el principio, es necesario el cambio a una Sede Electrónica que dé cumplimiento a la Ley de procedimiento administrativo y que sea creada mediante una ordenanza en la que se especifiquen las características de la misma, además del establecimiento, por parte del Ayuntamiento, de los mecanismos necesarios para asegurar las distintas garantías y principios recogidos en la Ley.

La aprobación de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos supuso el empujón a la Administración Electrónica, pero su uso no se ha consolidado del todo. Las recientes Leyes 39/2015 y 40/2015 han incluido novedades al respecto pero todavía queda camino en la consecución de una Administración Electrónica sin papeles, un ejemplo de ello es la prórroga de la entrada en vigor de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas la cual se aplaza en dos años más por *Real Decreto-ley 11/2018, de 31 de agosto, de transposición de directivas en materia de protección de los compromisos por pensiones con los trabajadores, prevención del blanqueo de capitales y requisitos de entrada y residencia de nacionales de países terceros y por el que se modifica la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del*

Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en el artículo seis del mismo se indica que se modifica la disposición final séptima de la Ley 39/2015, y cuya redacción es la siguiente “...las previsiones relativas al registro electrónico de apoderamientos, registro electrónico, registro de empleados públicos habilitados, punto de acceso general electrónico de la Administración y archivo único electrónico producirán efectos a partir del día 2 de octubre de 2020”. (BOE núm. 214, de 4 de septiembre de 2018).

La Administración sin papeles está cada vez más cerca, pero todavía queda trabajo al respecto para que todas ellas sean totalmente digitales. Los beneficios aportados van a ser muchos, los ciudadanos podrán relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas con mejores garantías y seguridad en los trámites, reduciendo los tiempos de espera. También la Administración se verá beneficiada puesto que será más eficiente, ágil y mejorará considerablemente la relación con los ciudadanos, supondrá un ahorro económico para las mismas y colaboraremos con el medio ambiente ya que habrá una reducción considerable de la utilización del papel.

Bibliografía:

-Comunicación de la Comisión al Consejo, al Parlamento Europeo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones. El papel de la Administración Electrónica en el futuro de Europa [COM (2003) 567 final].

Recuperado de <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2003:0567:FIN:ES:PDF>

-Administración Electrónica: Ministerio de Hacienda. Recuperado de

<http://www.hacienda.gob.es/es-ES/Areas%20Tematicas/Administracion%20Electronica/Paginas/default.aspx>

-Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica (BOE núm. 25, de 29 enero de 2010). Recuperado de <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2010-1331#an>

-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 (BOE núm. 25, de 29 de enero de 2010). Recuperado de <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2010-1330#aniv>

-PAe - Informe sobre el desarrollo de la administración electrónica en la Administración General del Estado. Recuperado de https://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/pae_Actualidad/pae_Noticias/Anio2014/Mayo/Noticia-2014-05-19-informe-desarrollo-administracion-electronica.html#.XTRzjugzbiU

-Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones Plan de Acción sobre

Administración Electrónica de la UE 2016-2020 Acelerar la transformación digital de la administración COM/2016/0179 final. Recuperado de <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:52016DC0179&from=ES>

-PAe - Los Planes de Acción de Administración Electrónica. Recuperado de https://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/pae_Estrategias/pae_lineas_ccoperacion/pae_Cooperacion_Internacional/pae_estrategias_de_administracion_electronica/pae_Ambito_Europeo_Planes_accion_administracion_electronica.html#.XTWBjegzbIU

-Plan de Acción Europeo sobre Administración Electrónica 2011-2015 Aprovechamiento de las TIC para promover una administración pública inteligente, sostenible e innovadora. Recuperado de <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:0743:FIN:ES:PDF>

-PAe - Leyes y normativa básicas en administración electrónica. Recuperado de https://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/pae_Documentacion/pae_LegNacional/pae_NORMATIVA_ESTATAL_Adm_Elect_basica.html#.XTIzougzbIU

-Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (BOE núm. 236, de 02 octubre de 2015). Recuperado de <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-10565&p=20181206&tn=0>

-Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (BOE núm. 236, de 02 octubre de 2015). Recuperado de <https://boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-10566>

-Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica (BOE núm. 304, de 20 de diciembre de 2003). Recuperado de <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2003-23399>

-Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (BOE núm. 294, de 06 de diciembre de 2018). Recuperado de <https://boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2018-16673>

-Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas en el Sector Público (BOE núm. 311, de 28 diciembre de 2013). Recuperado de <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2013-13722>

-Orden HAP/1650/2015, de 31 de julio, por la que se modifican la Orden HAP/492/2014, de 27 de marzo, por la que se regulan los requisitos funcionales y técnicos del registro contable de facturas de las entidades del ámbito de aplicación de la Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas en el Sector Público, y la Orden HAP/1074/2014, de 24 de junio, por la que se regulan las condiciones técnicas y funcionales que debe reunir el Punto General de Entrada de Facturas Electrónicas (BOE núm. 187, de 6 de agosto de 2015). Recuperado de <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2015-8844>

-Orden PRE/2794/2011, de 5 de octubre, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Ministros, de 19 de agosto de 2011, por el que se determina el marco de ejercicio de las competencias estatales en materia de factura electrónica, se crea el Foro Nacional Multilateral sobre facturación electrónica y se impulsa el Servicio Central de Gestión de la Facturación Electrónica en el ámbito de la Administración General del Estado (BOE núm. 251, de 18 de octubre de 2011). Recuperado de <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2011-16400>

-PAe - Comunitat Valenciana. Recuperado de https://www.administracionelectronica.gob.es/pae/Home/pae_Documentacion/pae_Leg_Autonomica/pae_NORMATIVA_CCAA_Comunitat-Valenciana.html#.XT3aMkxuLIU

-Plan Estratégico de la Generalitat Valenciana en Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones. Recuperado de <http://www.dgtic.gva.es/documents/85347/0/Plan+Estratégico+de+la+Generalitat+en+Tecnologías+de+la+Información+y+las+Comunicaciones+%282016-2020%29/72621c73-899d-4020-aeb0-fff1e103f8e8>

-Ley 5/2013, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales, de Gestión Administrativa y Financiera, y de Organización de la Generalitat. (DOGV núm. 7181 de 27 de diciembre de 2013). Recuperado de http://www.dogv.gva.es/datos/2013/12/27/pdf/2013_12400.pdf

-DECRETO 220/2014, de 12 de diciembre, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana. (DOGV núm. 7425 de 17 de diciembre de 2014). Recuperado de www.dogv.gva.es/datos/2014/12/17/pdf/2014_11545.pdf

-LEY 2/2015, de 2 de abril, de la Generalitat, de Transparencia, Buen Gobierno y Participación Ciudadana de la Comunitat Valenciana. (DOGV núm. 7500 de 8 abril de 2015). Recuperado de http://www.dogv.gva.es/datos/2015/04/08/pdf/2015_3137.pdf

-Ley 8/2010, de 23 de junio, de régimen local de la Comunitat Valenciana. (BOE núm. 178 de 24 de junio de 2010). Recuperado de <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2010-11729&p=20181228&tn=0>

-RESOLUCIÓN de 29 de junio de 2018, del director general de Relaciones con Les Corts, por la que se publica el Convenio marco entre la Generalitat, las diputaciones provinciales de València, Alicante y Castellón y la Federación Valenciana de Municipios y Provincias, en materia de administración electrónica en el ámbito de la Comunitat Valenciana. (DOGV núm. 8335 de 10 de julio de 2018). Recuperado de https://www.dogv.gva.es/datos/2018/07/10/pdf/2018_6489.pdf

-Valencia/València: Población por municipios y sexo. (2903). Recuperado de <http://www.ine.es/jaxiT3/Datos.htm?t=2903>

-ALDAIA. Turismo en ALDAIA, Valencia. Recuperado de <https://www.valenciaturisme.org/es/municipio/aldaia/>

-Historia de Aldaia - Actualidad - Ajuntament d'Aldaia. Recuperado de <http://www.aldaia.es/es/actualidad/i/764/36/historia-d-aldaia>

-Preguntas frecuentes - Sede Electrónica. Recuperado de https://sede.mjusticia.gob.es/cs/Satellite/Sede/es/informacion-ayuda/preguntas-frecuentes#id_1288775046229

-Certificados – Sede. Recuperado de <https://www.sede.fnmt.gob.es/certificados>

-MINISTERIO DEL INTERIOR. Dirección General de la Policía. Cuerpo Nacional de Policía. Recuperado de https://www.dnielectronico.es/PortalDNIe/PRF1_Cons01.action?id_menu=0

-Portal Firma - DNI Electrónico Recuperado de https://firmaelectronica.gob.es/Home/Ciudadanos/DNI-Electronico.html#obtencion_dni

-Guía de Sedes Electrónicas. Consejo Superior de Administración Electrónica. Comisión Permanente. Recuperado de <https://administracionelectronica.gob.es/pae/Home/dam/jcr:ff61e013-d7ed-4e9a-85cf-6ebfaa081186/GuiadeSedesElectronicasv1.pdf>

-Análisis FODA o DAFO. Recuperado de <https://foda-dafo.com/>

-Sede Electrónica de Alaquás. Recuperado de <https://alaquas.sedelectronica.es/info.2>

-Encuestas online. Recuperado de <https://www.e-encuesta.com/crear-encuesta/>

-Real Decreto-ley 11/2018, de 31 de agosto, de transposición de directivas en materia de protección de los compromisos por pensiones con los trabajadores, prevención del blanqueo de capitales y requisitos de entrada y residencia de nacionales de países terceros y por el que se modifica la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. (BOE núm. 214, de 4 de septiembre de 2018). Recuperado de <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2018-12131>

-Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014. (BOE núm. 272, de 9 de noviembre de 2017). Recuperado de <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2017-12902#a6-5>

-Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos. (BOE núm. 278, de 18 de noviembre de 2009). Recuperado de <https://boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2009-18358>

-ARGOS, Banco de datos Municipal. Recuperado de http://www.argos.gva.es/bdmun/pls/argos_mun/DMEDB_MUNDATOSINDICADORE S.DibujaPagina?aNMunId=46021&aNIndicador=2&aVLengua=C

- Ayuda. Agencia Tributaria. Recuperado de <https://www.agenciatributaria.es/AEAT.internet/Inicio/Ayuda/Ayuda.shtml>

- Plan Estratégico de Implantación Electrónica del Ayuntamiento de Puçol. Recuperado de https://pucol.transparencialocal.gob.es/es_ES/media/14199

- eCityclíc. Recuperado de <https://www.ecityclíc.com/es/casos-de-exito>

- Gamero Casado, E; Fernandez Ramos, S. (2017). *Manual básico de derecho administrativo*. (14ª ed) Madrid. Tecnos.

- Campos Acuña, C. (2017). *Comentarios a la Ley 39/2015 de procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas*. (1ª ed) Madrid. Wolters Kluwer.

- Campos Acuña, C. (2017). *Comentarios a la Ley 40/2015 de Régimen Jurídico del Sector Público*. (1ª ed) Madrid. Wolters Kluwer.

- Martín Delgado, I. (2017). *La reforma de la Administración Electrónica: Una oportunidad para la innovación desde el Derecho*. (1ª ed). Madrid. Instituto Nacional de Administración Pública.

Anexos

ENCUESTA DE VALORACIÓN DE LA OFICINA VIRTUAL

1 Nos gustaría conocer su opinión. Sus respuestas son totalmente confidenciales y nos ayudan a mejorar.

1 Edad:

- Menos de 18
- 18-29 años
- 30-49
- 50-69
- Mayor de 70

2 ¿Suele realizar trámites electrónicos con las Administraciones Públicas? (por ejemplo con el INSS, con la Agencia Tributaria)

- Sí
- No

3 ¿Qué trámites suele realizar y a través de que Administración Pública? (por ejemplo con el INSS, con la Agencia Tributaria)

4 ¿Conoce la Oficina Virtual del Ayuntamiento de Aldaia?

- Sí
 No

5 ¿Qué trámites has realizado en la Oficina Virtual del Ayuntamiento de Aldaia?

6 ¿Le ha parecido fácil la realización del trámite en la Oficina Virtual del Ayuntamiento de Aldaia?

- Sí
 No

7 ¿Qué mejoraría de la Oficina Virtual del Ayuntamiento de Aldaia?

8 ¿Añadiría algún trámite más a los ya disponibles en la Oficina Virtual del Ayuntamiento de Aldaia?, en caso afirmativo indique cuál:

9

¿Ha necesitado ponerse en contacto con la Oficina Virtual para indicar dudas o sugerencias?

Sí

No

10

En caso de ser la respuesta anterior afirmativa, cuánto tiempo ha esperado en recibir contestación

2 días o menos

3 días

4 días

5 días

6 días

7 días o más

11

Valore globalmente la Oficina Virtual del Ayuntamiento de Aldaia



Edad:



Respuesta	Porcentaje	Cantidad
18-29 años	25	3
30-49	66.7	8
50-69	8.3	1
Número total de respuestas		12

Estadísticas

Máximo	n/a
Mínimo	n/a
Suma	n/a
Promedio	n/a
Desviación estándar	n/a
Número de respondentes	12

¿Suele realizar trámites electrónicos con las Administraciones Públicas? (por ejemplo con el INSS, con la Agencia Tributaria)



Respuesta	Porcentaje	Cantidad
Sí	75	9
No	25	3
Número total de respuestas		12

Estadísticas

Máximo	n/a
Mínimo	n/a
Suma	n/a
Promedio	n/a
Desviación estándar	n/a
Número de respondentes	12

10 Registros

Total 2 registros

< 1 >

¿Qué trámites suele realizar y a través de que Administración Pública? (por ejemplo con el INSS, con la Agencia Tributaria)



Valor
Inss, Aeat
Declaración de la renta, seguridad social y Sepe
Agencia tributaria
La declaracion de la renta y tramite de becas
Agencia tributaria
Consultar estado de la declaración de la renta a través de la agencia Tributaria
Consultar la vida laboral con la seguridad social, consulta de la renta
Ninguno
Agencia Tributaria

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Wind

+ Añadir sección

¿Conoce la Oficina Virtual del Ayuntamiento de Aldaia?



Respuesta	Porcentaje	Cantidad
Sí	25	3
No	75	9
Número total de respuestas		12

Estadísticas

Máximo	n/a
Mínimo	n/a
Suma	n/a
Promedio	n/a
Desviación estándar	n/a
Número de respondentes	12

10 Registros ▾

Total 2 registros

< 1 >

¿Qué trámites has realizado en la Oficina Virtual del Ayuntamiento de Aldaia?



Valor
Ninguno
Gestiones relativas al impuesto de circulación

¿Le ha parecido fácil la realización del trámite en la Oficina Virtual del Ayuntamiento de Aldaia?



Respuesta	Porcentaje	Cantidad
Sí	33.3	2
No	66.7	4
Número total de respuestas		6

Estadísticas

Máximo	n/a
Mínimo	n/a
Suma	n/a
Promedio	n/a
Desviación estándar	n/a
Número de respondentes	6

10 Registros ▾

Total 2 registros

< 1 >

¿Qué mejoraría de la Oficina Virtual del Ayuntamiento de Aldaia?



Valor

No la conocía, por lo que más publicidad para darla a conocer

No mejoraría nada, la veo bien tal y como está

No conozco la oficina virtual del ayuntamiento de aldaia

10 Registros ▾

Total 3 registros

< 1 >

¿Añadiría algún trámite más a los ya disponibles en la Oficina Virtual del Ayuntamiento de Aldaia?, en caso afirmativo indique cuál:



Valor

Empadronamiento

Debería hacerse mas eco y que los ciudadanos supieran que existe y que tramites pueden realizar en el

No

10 Registros ▾

Total 3 registros

< 1 >

¿Ha necesitado ponerse en contacto con la Oficina Virtual para indicar dudas o sugerencias?



Respuesta	Porcentaje	Cantidad
Sí	11.1	1
No	88.9	8
Número total de respuestas		9

Estadísticas

Máximo n/a

Mínimo n/a

Suma n/a

Promedio n/a

Desviación estándar n/a

Número de respondentes 9


10 Registros ▾

Total 2 registros

< 1 >

En caso de ser la respuesta anterior afirmativa, cuánto tiempo ha esperado en recibir contestación



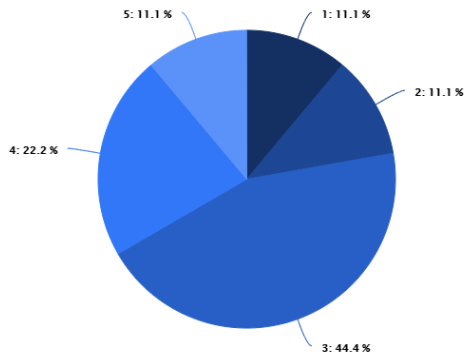
Respuesta	Porcentaje	Cantidad
 No se han encontrado resultados		

Número total de respuestas: 0

Estadísticas

Máximo	n/a
Mínimo	n/a
Suma	n/a
Promedio	n/a
Desviación estándar	n/a
Número de respondentes	n/a

Valore globalmente la Oficina Virtual del Ayuntamiento de Aldaia



Estadísticas

Máximo	5
Mínimo	1
Suma	28
Promedio	3.10
Desviación estándar	1.10
Número de respondentes	9