



Universidad de Jaén

Facultad de Ciencias Sociales
y Jurídicas

Trabajo Fin de Grado

**LA ADMINISTRACIÓN
ELECTRÓNICA Y LA
COMUNICACIÓN CON EL
CIUDADANO. CASO DEL
AYUNTAMIENTO DE PARLA.**

**Alumna: María Adoración Palomino
Buenosvinos**

Julio, 2018



Universidad de Jaén

La Administración Electrónica y la comunicación
con el ciudadano. Caso del Ayuntamiento de Parla.

Grado en Gestión y Administración Pública

Curso: 2017 - 2018

INDICE DE CONTENIDOS

Pág.

1. INTRODUCCIÓN.....	6
2. OBJETIVOS.....	7
2.1. Objetivo General	7
2.2. Objetivos Específicos.....	7
3. SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN.....	8
4. ADMINISTRACION ELECTRONICA.....	10
4.1.Introducción.....	10
4.2.Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).....	11
4.3.Marco Normativo	12
4.3.1. En la Unión Europea.....	12
4.3.1.1. Estrategia Europa.....	13
4.3.2. En España.....	13
4.3.2.1.Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Publicas.....	14
4.3.2.2. Ley 40/2015 de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.....	15
4.3.3. En la Comunidad de Madrid.....	19
5. AYUNTAMIENTO DE PARLA.....	23
5.1.Características del Municipio.....	23
5.2.Población.....	24
5.3.Economía.....	27
5.4.Organización.....	27
6. SISTEMAS DE COMUNICACIÓN EN EL AYUNTAMIENTO DE PARLA.....	28
6.1.Servicio de Atención al Ciudadano (SAC).....	29
6.2.Página Web.....	31

6.3.Sede Electrónica.	35
7. ANALISIS DE LA AFLUENCIA DE TRAMITES GESTIONADOS POR EL SAC DEL AYUNTAMIENTO DE PARLA.....	37
7.1.Análisis de los datos obtenidos.....	38
7.2.Líneas de tendencias.....	43
8. PROPUESTA DE MEJORA.....	45
8.1.Promulgación del Portal de Sede Electrónica.....	46
8.2.Descripción de la propuesta de mejora.....	46
8.2.1. Campañas Publicitarias.....	46
8.2.2. Curso o talleres formativos.....	47
9. CONCLUSIONES.....	48
10. BIBLIOGRAFIA.....	50
11. ANEXOS.....	54

INDICE DE IMÁGENES, GRAFICOS Y TRABLAS Pág.

Imágenes

Imagen-1- Mapa de la Comunidad de Madrid.....	23
Imagen-2- Pantalla de inicio de la página web del ayuntamiento de Parla.....	31
Imagen-3- Pantalla del enlace al servicio de Nuevas Tecnologías.....	32
Imagen-4- Otros servicios de comunicación directa con el Ayuntamiento.....	34
Imagen-5- Principales enlaces de la Web del Ayuntamiento de Parla.	35
Imagen-6- Pantalla principal de la Sede Electrónica.	35

Gráficos

Gráfico-1- Evolución de la población de Parla total y según sexo.	24
Gráfico-2- Pirámide de edad de la población.	26
Gráfico-3- Población por Nacionalidad.	26
Gráfico-4- Evolución temporal de la tramitación mediante el canal presencial.....	41
Gráfico-5- Evolución temporal de la tramitación mediante el canal telefónico.....	41
Gráfico-6- Evolución temporal de la tramitación mediante la Sede Electrónica.....	42
Gráfico-7- Línea de tendencia de la tramitación mediante el canal presencial.....	43
Gráfico-8- Línea de tendencia de la tramitación mediante el canal telefónico.....	44
Gráfico-9- Línea de tendencia de la tramitación mediante la Sede Electrónica.....	45

Tablas

Tabla-1- Distribución de la Población según sexo y grupo de edad.....	25
Tabla-2- Distribución de la Población Extranjera.....	26
Tabla-3- Personas atendidas por cada canal.....	38
Tabla-4- Personas atendidas por empleado al año/mes/día.....	39
Tabla-5- Trámites realizados en el SAC por canal de atención.....	40

RESUMEN

El siglo XXI se ha caracterizado por la revolución que han experimentado las comunicaciones electrónicas debido a las transformaciones introducidas por las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación, encontrándonos en una nueva etapa de desarrollo humano, caracterizado por el predominio de la información, la comunicación y el conocimiento.

Por ello la actual Administración Pública tiene como uno de sus grandes objetivos brindar a los ciudadanos el poder relacionarse con ella a través de internet, con el fin de modernizar los servicios públicos, consiguiendo de ese modo el desarrollo de la Administración Electrónica.

El objetivo de este trabajo se centra en analizar el Servicio de Atención al Ciudadano de una Administración Pública Local, para comprobar la afluencia de los trámites que se gestionan electrónicamente, y de este modo demostrar si se consigue una administración más eficaz gracias a la implantación de esa Administración Electrónica.

<p>Palabras clave: Administración electrónica, Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación, Eficacia y Servicio de Atención al Ciudadano.</p>

ABSTRACT.

The XXI century has been characterized by the revolution experienced by electronic communications, due to the transformations introduced by the New Information and Communication Technologies. These changes put us in a new stage of human development, defined by the prevalence of information, communication and knowledge.

For these reasons, the current Public Administration has as one of their main goals to give the citizens the power to communicate with it through the internet, in order to modernize public services and attain the development of the Electronic Administration.

The objective of this work is to analyze the Public Information Services of a Local Public Administration, to verify the influx of procedures being handled electronically and, in this way, show the impact of the Electronic Administration in terms of efficacy.

<p>Palabras clave: Electronic Administration, New Information and Communication Technologies, Efficacy and Public Information Services</p>
--

1. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo trata de analizar si la transformación que está experimentando la Administración Pública con la progresiva implantación de la Administración Electrónica (AE)¹ sirve para lograr una mayor eficacia en la prestación de servicios que se ponen a disposición de ciudadanos, empresas y de la propia Administración.

Cuando hablamos de AE nos referimos a todos los mecanismos electrónicos que permiten la prestación de servicios públicos de la Administración a los ciudadanos y a las empresas.

La AE electrónica es definida en Europa como: *“El uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC)² en las Administraciones Públicas, combinado con cambios organizativos y nuevas aptitudes, con el fin de mejorar los servicios públicos y los procesos democráticos y reforzar el apoyo a las políticas públicas”* (Comisión de las Comunidades Europeas, 2003, p.7).

La Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común se limitó en su momento a abrir la posibilidad de establecer relaciones telemáticas con las Administraciones, pero es ahora con la entrada en vigor de las leyes 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la 40/2015 del Régimen Jurídico del Sector Público cuando se garantiza el derecho a todos los ciudadanos a establecer relaciones electrónicas con las Administraciones Públicas, poniéndose de manifiesto el desarrollo de la Sociedad de la Información (SI)³.

Por lo tanto, se puede decir que la AE es un factor que consigue mejorar la administración, haciéndola más eficiente y ayudando al sector público a prestar más y mejores servicios, convirtiéndose en motor de desarrollo de la SI, compartiendo y procesando información y servicios por medios electrónicos, informáticos y telemáticos entre las administraciones y entre estas y las personas físicas y jurídicas.

En definitiva, con este modelo de Administración se pretende garantizar la transparencia, cercanía y accesibilidad de todos los ciudadanos, consiguiendo tener un intercambio electrónico de datos más rápido, sencillo, seguro, eficiente, fiable,

¹ Se utilizaran las siglas AE para referirse a Administración Electrónica.

² Se utilizaran las siglas TIC para referirse al término de Tecnologías de la Información y la Comunicación.

³ Se utilizaran las siglas SI para referirse al término de Sociedad de la Información.

confidencial, eficaz y de calidad, aportando de este modo más confianza a los usuarios a la hora de relacionarse con las diferentes Administraciones Públicas.

Para la realización del trabajo tendré en cuenta toda la regulación normativa de nuestro ordenamiento jurídico, y las leyes y reales decretos creados para este fin.

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo general

En este trabajo se va a determinar el grado de implantación de la Administración Electrónica en una Administración Pública Local, concretamente el Ayuntamiento de Parla, para comprobar la situación en la que se encuentra a la hora de prestar sus servicios a la ciudadanía de manera telemática.

Realizare un análisis de los servicios electrónicos con los que cuenta el ayuntamiento de Parla, haciendo más hincapié en los diferentes modos que tiene el ciudadano para comunicarse con su administración más cercana, sobre todo a la hora de realizar cualquier tipo de gestión administrativa.

2.2 Objetivos específicos

En un principio, realizare el análisis del municipio de Parla y de su población, para comprobar el entorno poblacional en el que se encuentra esta administración local.

Seguidamente analizare la página web del Ayuntamiento, para describir los diferentes servicios que proporciona a la ciudadanía, las 24 horas del día, los 365 días del año. De este modo podremos comprobar el nivel de implicación de esta administración a la hora de relacionarse con sus ciudadanos mediante el uso de las nuevas tecnologías.

Para concluir mi TFG tendré como objetivo principal analizar el Servicio de Atención al Ciudadano, ya que es el responsable de gestionar los trámites que se realizan en el ayuntamiento.

Comprobare la afluencia de trámites que se gestionan por los diferentes canales de atención, para observar la progresión que han experimentado a lo largo de estos años, determinando, si la demanda de gestiones presenciales y telefónicas está disminuyendo y si por el contrario la tramitación a través de la Sede Electrónica está aumentando.

Como último objetivo, propongo la implantación de unas propuestas de mejora que el ayuntamiento de Parla podría llevar a cabo, para concienciar a la ciudadanía de las ventajas que tiene el realizar los trámites mediante el uso de la oficina virtual, con el fin de acelerar el proceso de llegar a conseguir una comunicación principalmente electrónica entre ciudadano y administración, proporcionando de este modo, más eficacia en los servicios prestados por la administración.

3. SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN.

El siglo XXI se ha caracterizado por la revolución que han supuesto las comunicaciones electrónicas debido a las profundas transformaciones introducidas por las TIC modificando las relaciones y comunicaciones de los ciudadanos de un modo significativo, provocando un cambio en la sociedad actual.

Para tratar de identificar y entender esta nueva era, se han acuñado diversos términos tales como “era tecnológica”, “sociedad de la información”, “sociedad informacional” o “sociedad del conocimiento”, entre otros.

Todos intentan definir la transformación de la sociedad que estamos viviendo, pero de acuerdo con la declaración de principios de la primera Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información llevada a cabo en Ginebra (Suiza) en 2003, y adoptada por los gobiernos expresa en su primer artículo: *“Nosotros... declaramos nuestro deseo y compromiso comunes de construir una Sociedad de la Información centrada en la persona, integradora y orientada al desarrollo, en que todos puedan crear, consultar, utilizar y compartir la información y el conocimiento, para que las personas, las comunidades y los pueblos puedan emplear plenamente sus posibilidades en la promoción de su desarrollo sostenible y en la mejora de su calidad de vida, sobre la base de los propósitos y principios de la Carta de las Naciones Unidas y respetando plenamente y defendiendo la Declaración Universal de Derechos Humanos”* (Cumbre mundial sobre la SI, 2003).

Es el término “Sociedad de la Información” el utilizado en los distintos discursos de los Gobernantes de los países más desarrollados, como en las agendas de organismos internacionales tales como la Organización de Naciones Unidas o el Banco Mundial.

Pero realmente es un concepto con una definición no muy clara ni concreta, por ello son varias las opiniones que podemos encontrar.

Manuel Castells, como uno de los autores de referencia en el campo del estudio de la Sociedad de la Información, prefiere el término “sociedad informacional” antes que “sociedad de la información” cuando especifica que el termino informacional *“indica el atributo de una forma específica de organización social en la que la generación, el procesamiento y la transmisión de información se convierten en las fuentes fundamentales de la productividad y el poder, debido a las nuevas condiciones tecnológicas que surgen en este período histórico”* (Castells, 1999, p.47.)

Por lo tanto para Castells se trata de la obtención de la capacidad de compartir información en cualquier momento y lugar, en la forma que se prefiera, entre los miembros que la utilizan como son en este caso las Administraciones Publicas, los ciudadanos y las empresas.

En cuanto a la “sociedad del conocimiento” Castells en una publicación posterior la define como *“una sociedad en la que las condiciones de generación de conocimiento y procesamiento de información han sido sustancialmente alteradas por una revolución tecnológica centrada en el procesamiento de información, la generación del conocimiento y las tecnologías de la información”* (Castells 2002).

Castells nos hace ver que este concepto lo debemos tomar como algo más general sobre el que se conforma conceptualmente nuestra realidad, como es esa revolución tecnológica centrada en el procesamiento y las tecnologías de la información.

Por otra parte, la Declaración de la Sociedad Civil en la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información expresa su visión diciendo *"Nos comprometemos a constituir sociedades de la información y la comunicación centradas en la gente, incluyentes y equitativas. Sociedades en las que todas y todos puedan crear, utilizar, compartir y diseminar libremente la información y el conocimiento, así como acceder a éstos, con el fin de que particulares, comunidades y pueblos sean habilitados y habilitadas para mejorar su calidad de vida y llevar a la práctica su pleno potencial"*(CMSI, 2003).

De este modo destaca la necesidad de tener sociedades en donde el desarrollo se enmarque en los derechos humanos fundamentales y así lograr una distribución más equitativa de los recursos.

En definitiva nos encontramos en una nueva etapa de desarrollo humano, caracterizado por el predominio de la información, la comunicación y el conocimiento en

el conjunto de las actividades humanas, entendiendo que las nuevas tecnologías es el soporte fundamental que ha desencadenado una aceleración de este proceso.

Por lo tanto las políticas destinadas al desarrollo de la sociedad de la información se deben centrar en los seres humanos en función de sus necesidades y dentro de un marco de derechos y justicia social.

4. ADMINISTRACION ELECTRONICA

4.1 Introducción

Los Gobiernos y por consiguiente las administraciones públicas se enfrentan a constantes procesos de modernización por tanto el continuo desarrollo de la Administración Electrónica tiene un papel fundamental en la modernización de los Gobiernos en la actualidad.

Es por ello que cuando se habla de Administración Electrónica es lógico que se haga referencia al concepto de Gobierno electrónico o e-Government, definido por la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico como *“el uso de información y tecnologías de comunicación, y particularmente Internet, como herramientas para alcanzar un mejor gobierno”*(OCDE, 2003, p.14).

De esta manera podemos enmarcar el estudio de la Administración Electrónica desde la perspectiva del Gobierno y la Administración Pública, puesto que todos los procesos de desarrollo tienen como fin principal mejorar la gestión pública y las políticas públicas de modernización.

El concepto de Administración electrónica hace referencia a la incorporación de la TIC en las administraciones públicas. Esta incorporación hace que las oficinas tradicionales se transformen, convirtiendo los procesos de papel en procesos electrónicos y el reconocimiento de las vías electrónicas como una nueva forma de establecer relaciones entre la Administración Pública y los ciudadanos o las empresas.

Las Administraciones Públicas tienen el reto de mejorar su eficiencia, su productividad y la calidad de sus servicios mediante las (TIC) ya que estas, pueden ayudar a las administraciones a hacer frente a esos retos, siempre y cuando se utilice la combinación de estas, con los cambios organizativos y con las nuevas actitudes encaminadas a mejorar los servicios públicos.

De este modo podemos decir que la administración pública empuja al desarrollo de la Sociedad de la Información

4.2 Tecnología de la Información y la Comunicación (TIC).

En la actualidad entendemos las TIC de una forma general, como el conjunto de tecnologías desarrolladas para gestionar información y enviarla de un lugar a otro, generando nuevos modos de relacionarse los seres humanos y la sociedad en general (Colombo, 2006).

De este modo entendemos que las Administraciones de hoy en día están obligadas a modernizarse y ponerse a la altura de las circunstancias para garantizar y promover en favor de los ciudadanos el uso de los medios electrónicos, transformándose esta en una Administración Electrónica.

Además, la descentralización política de España dio lugar a los gobiernos autonómicos y a las entidades locales, provocando que estas tengan que trabajar en concordancia para coordinarse entre sí favoreciendo de este modo el principio de eficacia por el que se rigen las AAPP para conseguir mejorar la calidad de los servicios que ofrecen a los ciudadanos. Se puede definir eficacia como el nivel de consecución de metas y objetivos (Subirats, 2017).

Este principio de eficacia viene recogido en el artículo 103.1 de nuestra constitución y dice que *“La Administración Pública sirve con objetividad los intereses generales y actúa de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la ley y al Derecho”* (Art. 103.1, CE, 1978).

Para que pueda ser efectivo ese principio y conseguir tener una administración eficiente, coordinada y cercana es necesario romper los posibles obstáculos que hoy en día, todavía, distancian al ciudadano de la Administración y de este modo poder facilitar el acceso a la misma, reduciendo al máximo los tiempos de espera, así como la distancia a la hora de desplazarse a las distintas administraciones.

En este caso son las TIC las herramientas que lo hacen posible, pues acercan la Administración a cualquier lugar en el que se disponga de un aparato electrónico con conexión a internet, además de favorecer el intercambio de información entre administraciones.

En la actualidad la cantidad de aparatos electrónicos, servicios, redes y software de los que se disponen aumentan progresivamente, gestionando y transmitiendo la información dentro de un sistema interconectado, obteniendo un mayor desarrollo humano y mejorando la calidad de vida de las personas que los usan. Por todo ello las TIC constituyen el conjunto de recursos necesarios para manipular y gestionar la información, de este modo poder convertirla, almacenarla, administrarla, transmitirla, reunirla y presentarla en cualquier formato (voz, texto, imagen o video).

Por último especificar que la evolución en las TIC, es un proceso constante que afecta a todos los ámbitos de la sociedad, pues diariamente aparecen nuevos servicios provocando que los usuarios de estas tecnologías estén en permanente aprendizaje.

4.3 Marco Normativo

4.3.1 En la Unión Europea

Europa se enfrenta a un momento de transformación, progreso económico y social por lo que se encuentra ante retos de gran envergadura que obligan en cierto modo a la creación de una Administración Electrónica que haga que los gobiernos europeos sean más abiertos, flexibles y cooperativos en la forma en que ofrecen sus servicios públicos y en las relaciones de las Administraciones con los ciudadanos y las empresas.

En el plano europeo se define la Administración electrónica como “*el uso de las tecnologías de la información y la comunicaciones en la Administración Pública, combinando 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 pública*” (Parlamento Europeo, 2003, p. 26).

Para conseguir todo esto la Unión Europea decidió emprender estrategias políticas para poder avanzar en su desarrollo dentro de las nuevas tecnologías, es decir, en la Sociedad de la Información y el conocimiento, para ello en el año 2000 se celebró en Lisboa el Consejo Comunitario del que surgió la Estrategia de Lisboa, esta supuso el punto de inflexión en el desarrollo de las políticas para el impulso de la Sociedad de la Información en la UE.

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

De la Agenda de Lisboa han partido varias iniciativas para el despliegue de la SI europea: eEurope2002, eEurope2005, eEurope2010, Plan de Acción Europeo sobre Administración Electrónica 2011-2015 y el reciente plan que quiere ir más allá denominado Estrategia Europa 2020.

4.3.1.1 Estrategia Europa 2020

La Estrategia Europa 2020, ha sido creada por la Agencia Digital Europea con el fin de fomentar a través de la TIC la innovación, el crecimiento económico y el progreso de la Unión Europea, centrándose en 7 pilares:

- Mercado único digital: la Agenda Digital actualizará las normas del mercado único de la UE para la era digital que permita el libre flujo de los servicios en línea.
- Mejora de la interoperabilidad y estándares: creación de nuevas normas que favorezcan aplicaciones, repositorios de datos y servicios para interactuar a la perfección en cualquier lugar de la UE.
- Refuerzo de la confianza y la seguridad en línea: establecer nuevas acciones para favorecer la protección de datos personales y luchar contra los ataques cibernéticos, la delincuencia informática y la pornografía infantil.
- Promoción del acceso a internet rápido para todos: inversión en infraestructuras de banda ancha para establecer redes de acceso de última generación.
- Inversión en investigación e innovación sobre las TIC: aumento de las inversiones en investigación e innovación de TIC para aumentar la competitividad europea en este sector.
- Promoción de la alfabetización digital, capacitación e inclusión: promoción de la accesibilidad electrónica en lucha contra la brecha digital mediante la aplicación de políticas de alfabetización y accesibilidad para personas con discapacidades.
- Beneficios basados en las TIC para la sociedad de la UE: todo para reducir el consumo de energía, apoyar el envejecimiento de vida de los ciudadanos, revolucionar los servicios de salud y ofrecer mejores servicios públicos, además de impulsar la digitalización del patrimonio cultural europeo.

4.3.2. En España

El que la Administración Pública tenga la posibilidad de brindar a los ciudadanos el poder relacionarse con ella a través de internet ha sido y es uno de los grandes objetivos

del gobierno en su tarea por perseguir la modernización de los servicios públicos y por consiguiente el desarrollo de la Administración Electrónica.

Es importante destacar el conjunto de normas sobre regulación de la Administración Electrónica, ya que para el desarrollo de esta es necesario un marco jurídico claro que facilite seguridad jurídica a las transacciones electrónicas, que ofrezcan un espacio para que los ciudadanos puedan ejercer sus derechos ante la administración pública y que fomenten su participación en los asuntos públicos. Todo ello para adaptarse a las nuevas realidades sociales, políticas y al entorno cambiante en el que vivimos.

La inclusión de las nuevas tecnologías en todos los aspectos de la vida cotidiana se refleja también en la modernización constante de las Administraciones Públicas y su regulación, que hace uso de las mismas para ser más accesible al ciudadano, reducir tiempos y trámites, avanzar en términos de transparencia y adaptar los procedimientos a las nuevas necesidades y oportunidades de mejora centrándose en cambios orientados al ciudadano para mejorar de este modo la calidad, la eficiencia, la simplificación, e uso de las nuevas tecnologías, y la transparencia.

El principal elemento que existe en la actualidad para la tarea que tiene el Gobierno de España en modernizar los servicios públicos son 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 que convierten en universal el derecho de los ciudadanos a relacionarse con todas las Administraciones de manera electrónica. Estas leyes promueven una administración para la sociedad del siglo XXI, más eficiente, eficaz, cercana y transparente.

4.3.2.1. Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas

Tiene por objeto regular las relaciones entre las Administraciones Públicas y los ciudadanos, con el objetivo de implantar una Administración completamente electrónica e interconectada, y mejorar la tramitación de los procedimientos administrativos.

La Ley 39/2015 se refiere, entre otras, a cuestiones como: los derechos de las personas en su relación con las AA.PP; la asistencia en el uso de medios electrónicos; los registros electrónicos; los sistemas de identificación de los interesados en el procedimiento; la práctica de las notificaciones a través de medios electrónicos; la emisión de documentos

por las AA.PP.; la validez y eficacia de las copias realizadas por las AA.PP.; los documentos aportados por los interesados; y el archivo de documentos.

4.3.2.2. Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

Tiene por objeto regular el funcionamiento interno de las distintas Administraciones Públicas y el resto del Sector Público.

Esta Ley trata entre otras cuestiones, de los sistemas de identificación electrónica; la firma electrónica del personal al servicio de las AA.PP. ; la sede electrónica; el archivo electrónico de documentos el intercambio de datos en entornos cerrados de comunicación, la actuación administrativa automatizada ; la obligación de que las Administraciones Públicas se relacionen entre sí por medios electrónicos, el funcionamiento electrónico de los órganos colegiados ; los sistemas electrónicos de información mutua ; la gestión compartida de los servicios comunes que incluye los sistemas de información y comunicaciones ; la aplicación del Esquema Nacional de Interoperabilidad y del Esquema Nacional de Seguridad; la reutilización de sistemas y aplicaciones de propiedad de la Administración y la Transferencia de tecnología entre Administraciones.

Las dos leyes se deben leer como parte de un todo, puesto que entre las dos, abren un nuevo escenario de funcionamiento de la Administración, que pone el foco en las nuevas tecnologías y tiene por objetivo rentabilizarlas al máximo, para ahorrarle a las personas y AAPP tiempo, esfuerzo y recursos, contemplando que la tramitación electrónica debe constituir la actuación habitual de las Administraciones Publicas.

La Ley 39 se ocupa de las relaciones ad extra, mientras que su siamesa, la Ley 40, se ocupa de las relaciones ad intra.

En este sentido, la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, continua la senda que ya emprendió la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, que dio categoría de derecho a la posibilidad de relacionarse con la Administración por medios electrónicos.

Estas dos normas derogan otras normas de gran calado, entre las que se destacan la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Publicas y el Procedimiento Administrativo Común, en la cual por primera vez se indica, en su artículo 45 que “*Las Administraciones Publicas impulsaran el empleo y aplicación de las*

técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos para el desarrollo de su actividad y el ejercicio de sus competencias. (Art. 45, Ley 30/1992).

Y la Ley 11/2007 del 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos que fue la que dio categoría de derecho a la posibilidad de relacionarse con la Administración Pública por medios electrónicos, es la primera ley que está íntegramente dedicada a la AE, agrupando y modernizando algunos conceptos y artículos de anteriores leyes.

Destacar otras leyes que también han permitido el impulso de la AE.

- Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica.

Se creó con el principal objetivo de conferir seguridad jurídica a las comunicaciones por internet pues la firma electrónica es un instrumento capaz de permitir una comprobación de la procedencia y de la integridad de los mensajes intercambiados a través de redes de telecomunicaciones.

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal Real

Esta ley adaptó nuestro ordenamiento a lo dispuesto por la Directiva 95/46/ce del Parlamento Europeo y del Consejo de 24 de octubre de 1995, relativa a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, derogando a su vez la hasta entonces vigente Ley Orgánica 5/1992, de 29 de octubre, de Regulación del tratamiento automatizado de datos de carácter personal.

La ley actual prevé en su artículo 1 que *“tiene por objetivo garantizar y proteger, en lo que concierne al tratamiento de los datos personales, las libertades públicas y los derechos fundamentales de las personas físicas, y especialmente en su honor e intimidad personal y familiar”*. (Art. 1, LO 15/1999).

- 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 por objeto regular el Esquema Nacional de Interoperabilidad establecido en el artículo 42 de la Ley 11/2007, y comprenderá los criterios y recomendaciones de seguridad, normalización y conservación de la información, de los formatos y de las

aplicaciones que deberán ser tenidos en cuenta por las Administraciones públicas para asegurar un adecuado nivel de interoperabilidad organizativa, semántica y técnica de los datos, informaciones y servicios que gestionen en el ejercicio de sus competencias y para evitar la discriminación a los ciudadanos por razón de su elección tecnológica.

Éste Real Decreto tiene como ámbito de aplicación: - Administración General del Estado. - Administraciones de las Comunidades Autónomas. - Administración Local. - Entidades de derecho público vinculadas y dependientes.

Los principios básicos del Esquema Nacional de Interoperabilidad vienen regulados en el capítulo II que comprende los artículos 4,5,6, y 7 (Cap. II. R.D 4/2010)

- La interoperabilidad como cualidad integral: la interoperabilidad se tendrá presente en la concepción de los servicios y sistemas y a lo largo de todo su ciclo de vida.

- Carácter multidimensional de la interoperabilidad: la interoperabilidad se entenderá contemplando sus dimensiones organizativa, semántica y técnica.

- Enfoque de soluciones multilaterales: se favorecerá la aproximación multilateral a la interoperabilidad de forma que se puedan obtener las ventajas derivadas de la misma.

- Agenda Digital para España

Desde que las Tecnologías de la Información y la Comunicación y la Sociedad de la Información se identificaron como elementos clave para el avance económico y la mejora de la productividad y la competitividad, en España se han ido sucediendo diversos planes de actuación para el fomento de estos aspectos, alineados siempre con las estrategias europeas en dichas materias.

Inicialmente, en el año 2000, el Gobierno aprobó la primera iniciativa para el desarrollo de la Sociedad de la Información con el plan “INFO XXI”, posteriormente, en 2005 se aprobó el “Plan Avanza”, seguido por el “Plan Avanza 2” y por su Estrategia 2011-2015, con el fin de continuar hacia la Sociedad del Conocimiento.

Finalmente, el quince de febrero de 2013 el Consejo de Ministros aprobó la “Agenda Digital para España” como la estrategia del Gobierno para desarrollar la economía y la sociedad digital en España durante el periodo 2013-2015. Además, la Agenda marca las pautas a seguir en materia de Tecnologías de la Información y

Comunicaciones y de Administración electrónica para el cumplimiento de los requisitos exigidos en la Agenda Digital para Europa en 2015 y 2020.

La Agenda Digital para España contiene 106 líneas de actuación estructuradas en torno a seis grandes objetivos:

1. Fomentar el despliegue de redes y servicios para garantizar la conectividad digital.
2. Desarrollar la economía digital para el crecimiento, la competitividad y la internacionalización de las empresas españolas.
3. Mejorar la administración electrónica y los servicios públicos digitales.
4. Reforzar la confianza en el ámbito digital.
5. Impulsar la I+D+i en las industrias de futuro.
6. Promover la inclusión y alfabetización digital y la formación de nuevos profesionales en las TIC.

Centrándonos en el tercer objetivo, ya que viene a colación con el estudio ha desarrollar, especificar las líneas de actuación necesarias para mejorar la administración electrónica y los servicios públicos digitales:

- El avance hacia una Administración integrada en la sociedad con servicios públicos de calidad centrados en ciudadanos y empresas: Pretende simplificar y eliminar las cargas administrativas innecesarias para evolucionar en los servicios públicos orientándolos al ciudadano.
- Incrementar el uso que los ciudadanos y las empresas hacen de los servicios públicos electrónicos: (esto viene a ser mi propuesta de mejora, nombrarlo en el texto) Consiste en desarrollar estrategias globales de comunicación para difundir el uso de la Administración electrónica para fomentar el uso de los servicios públicos digitales por parte de la ciudadanía.
- Racionalizar y optimizar el empleo de las TIC en las Administraciones Públicas: Esta línea de actuación pretende avanzar en la Administración sin Papel.
- Fomentar la cooperación y la colaboración con organizaciones, empresas y agentes sociales en materia de Administración Electrónica.
- El empleo de la tecnología para conseguir eliminar la brecha digital: Se centra en potenciar el uso de los servicios de A.E. en los municipios, con el fin de incrementar la usabilidad y accesibilidad de los servicios con independencia de las características de los usuarios.

4.3.3. En la Comunidad de Madrid.

Madrid es la capital del Estado según el artículo 5 de la Constitución. En términos demográficos es la ciudad más poblada de España, centro de una extensa área metropolitana en la que residen más de tres millones de personas.

El artículo 6 del Estatuto de la Comunidad de Madrid prevé que, por su doble condición de capital del estado y sede de las instituciones generales, Madrid tendrán un régimen especial, regulado por Ley votada en Cortes, que determinara las relaciones entre las instituciones estatales, autonómicas y municipales en el ejercicio de sus respectivas competencias.

Pero más allá, la Ley incluye normas especiales encaminadas a hacer posible el gobierno eficaz. Entre otras destacar:

- Decreto 94/2006, de 8 de noviembre, del Consejo de Gobierno, de utilización de la firma electrónica en las relaciones con la Administración de la Comunidad de Madrid por medios electrónicos, informáticos y telemáticos.

La ejecución por parte de la Administración de la Comunidad de Madrid de su proyecto de firma electrónica resulta clave para conseguir este objetivo, así como el desarrollo, mediante este Decreto, de la normativa básica estatal en esta materia.

Dicha normativa básica, dictada al amparo del artículo 149.1.8.ª, 18, 21 y 29 de la Constitución, se articula en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica, la cual proclama en su Exposición de Motivos que dicha firma "*surge como respuesta a la necesidad de conferir seguridad a las comunicaciones por Internet*" convirtiéndose de este modo en un instrumento generador de confianza en las comunicaciones telemáticas y en un dinamizador de la Administración y el comercio electrónicos, al elevar los niveles de seguridad garantizando la identidad de los comunicantes, la autenticidad de las comunicaciones y la integridad de los contenidos.

El desarrollo de la sociedad de la información y la difusión de los efectos positivos que de ella se derivan exige la generalización de la confianza de la ciudadanía en las comunicaciones telemáticas. En este sentido, el Decreto 175/2002, de 14 de noviembre, preveía la tramitación telemática por medio de la utilización de la certificación de firma electrónica avanzada, en virtud del Convenio suscrito entre la Administración de la

Comunidad de Madrid y la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda, pero también la posible adopción por parte de la Administración de la Comunidad de Madrid de otros certificados de firma electrónica de entidades certificadoras que cumplan determinadas condiciones de validez y seguridad.

- Decreto 175/2002, de 14 de noviembre, por el que se regula la utilización de técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas por la Administración de la Comunidad de Madrid.

En el texto se recogen la incorporación de las modificaciones efectuadas por la Resolución de 26 de marzo de 2010, de la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano, que modifica el Anexo I del Decreto.

El objetivo de este decreto es el poder regular la utilización de medios y técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas susceptibles de aplicación en los procedimientos administrativos tramitados por la Administración de la Comunidad de Madrid.

Será de aplicación a todos los órganos y unidades de la Comunidad de Madrid, así como a los Organismos Autónomos, Entidades de Derecho Público y demás Entes Públicos vinculados o dependientes de la misma. Estas Entidades sujetarán su actividad al presente Decreto cuando ejerzan potestades administrativas, sometiéndose en el resto de su actividad a lo que dispongan sus normas de creación.

- Decreto 85/2002, de 23 de mayo, del Consejo de Gobierno, por el que se regulan los sistemas de evaluación de la calidad de los servicios públicos y se aprueban los Criterios de Calidad de la Actuación Administrativa en la Comunidad de Madrid

Con este Decreto se pretende establecer unos Criterios de Calidad para la actuación de los empleados públicos en su trato con los ciudadanos basados en los principios de legalidad, ausencia de discriminación, proporcionalidad, imparcialidad e independencia, objetividad y flexibilidad para la adaptación a los casos concretos cuando sea necesaria.

Estos Criterios de Calidad constituyen un compromiso que la Comunidad de Madrid asume con el ciudadano con carácter general, con el objetivo de ofrecerle unos niveles de calidad homogéneos para determinados ámbitos comunes de la actuación administrativa, relativos a la atención al ciudadano.

El presente Decreto se estructura en dos Capítulos. El Capítulo I determina el objeto del Decreto, define los conceptos de calidad de los servicios públicos y de Criterios de Calidad de la Actuación Administrativa, delimita el ámbito de aplicación del Decreto y determina las funciones de la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano en las materias reguladas por el Decreto. Y el Capítulo II define y regula los sistemas de evaluación de la calidad de los servicios públicos desde dos puntos de vista complementarios: El de autoevaluación y el de su impacto en los ciudadanos, y sustituye la regulación establecida por el citado Decreto 27/1997, en esta materia.

- Convenio: Disposición de la aplicación informática ORVE para el acceso al REC y a SIR

Resolución de 29 de enero de 2016, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se publica el Convenio de colaboración con la Comunidad de Madrid para el suministro de la aplicación "Oficina de Registro Virtual" (ORVE)⁴ como mecanismo de acceso al Registro Electrónico Común (REC)⁵ y al Sistema de Interconexión de Registros (SIR)⁶.

El objetivo de este convenio es poner a disposición de la Comunidad de Madrid, por parte de la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (DTIC)⁷, a través de la Red SARA, la aplicación informática ORVE como mecanismo de acceso al REC y al SIR. Y de este modo la Comunidad podrá utilizar la aplicación y las conexiones ya mencionadas en su ámbito de aplicación, posibilitar, promover, impulsar y facilitar el uso de estas, a las Entidades Locales de su territorio conforme a lo dispuesto en el convenio.

- Plan Estratégico de Innovación y Modernización de la Gestión Pública de la Comunidad de Madrid (PEIM)⁸

El Gobierno de la Comunidad de Madrid acordó este plan el 16 de diciembre de 2015, con el propósito de conseguir una evolución del modelo de gestión y prestación de servicios públicos.

⁴ Se utilizaran las siglas ORVE para referirse a Oficina de Registro Virtual.

⁵ Se utilizaran las siglas REC para referirse a Registro Electrónico Común.

⁶ Se utilizaran las siglas SIR para referirse a Sistema de Interconexión de Registros.

⁷ Se utilizaran las siglas DTIC para referirse a la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

⁸ Se utilizaran las siglas PEIM para referirnos al Plan Estratégico de In Innovación y Modernización de la Gestión Pública de la Comunidad de Madrid

El objetivo del Plan es marcar unas estrategias concretas para lograr un modelo de gestión más eficaz y eficiente, posibilitando la prestación de servicios públicos de más calidad y bajo los principios de transparencia y buen gobierno.

El Plan debe suponer una herramienta indispensable para el cambio del modelo de gestión y prestación de servicios públicos, dirigidos siempre a mejorar la eficacia y eficiencia mediante la reducción de las cargas administrativas y de una optimización de los tiempos de respuesta al ciudadano.

Este debe buscar una mejora en la accesibilidad de la documentación para el ciudadano, acercando la Administración al ciudadano mediante la eliminación de aportación de documentos innecesarios y el fomento de la tramitación on-line.

Todo esto provoca una mejora en la calidad de vida del ciudadano que no tendrá que desplazarse con tanta frecuencia a la Administración, provocando por la tanto un aumento en el grado de satisfacción de los ciudadanos respecto a la Administración Pública.

De este modo conseguimos tener una Administración ágil, moderna, eficiente, y positiva para poder acometer con garantía los cambios sociales.

Y es que tras la aprobación de la Ley 39/2015, la Comunidad de Madrid pretende consolidar la gestión electrónica, impulsando por un lado la tramitación vía telemática por parte de los ciudadanos, tanto en la presentación como en la notificación de sus procedimientos. Y por otro lado, reforzar aquellos procedimientos destinados a sectores que necesariamente se tendrán que relacionar con la Administración mediante la vía electrónica, como son las personas jurídicas, profesionales colegiados y administraciones.

También se obligan a todos los empleados públicos, a desempeñar sus funciones a través de la digitalización de toda la documentación para generar desde el inicio del procedimiento un expediente electrónico.

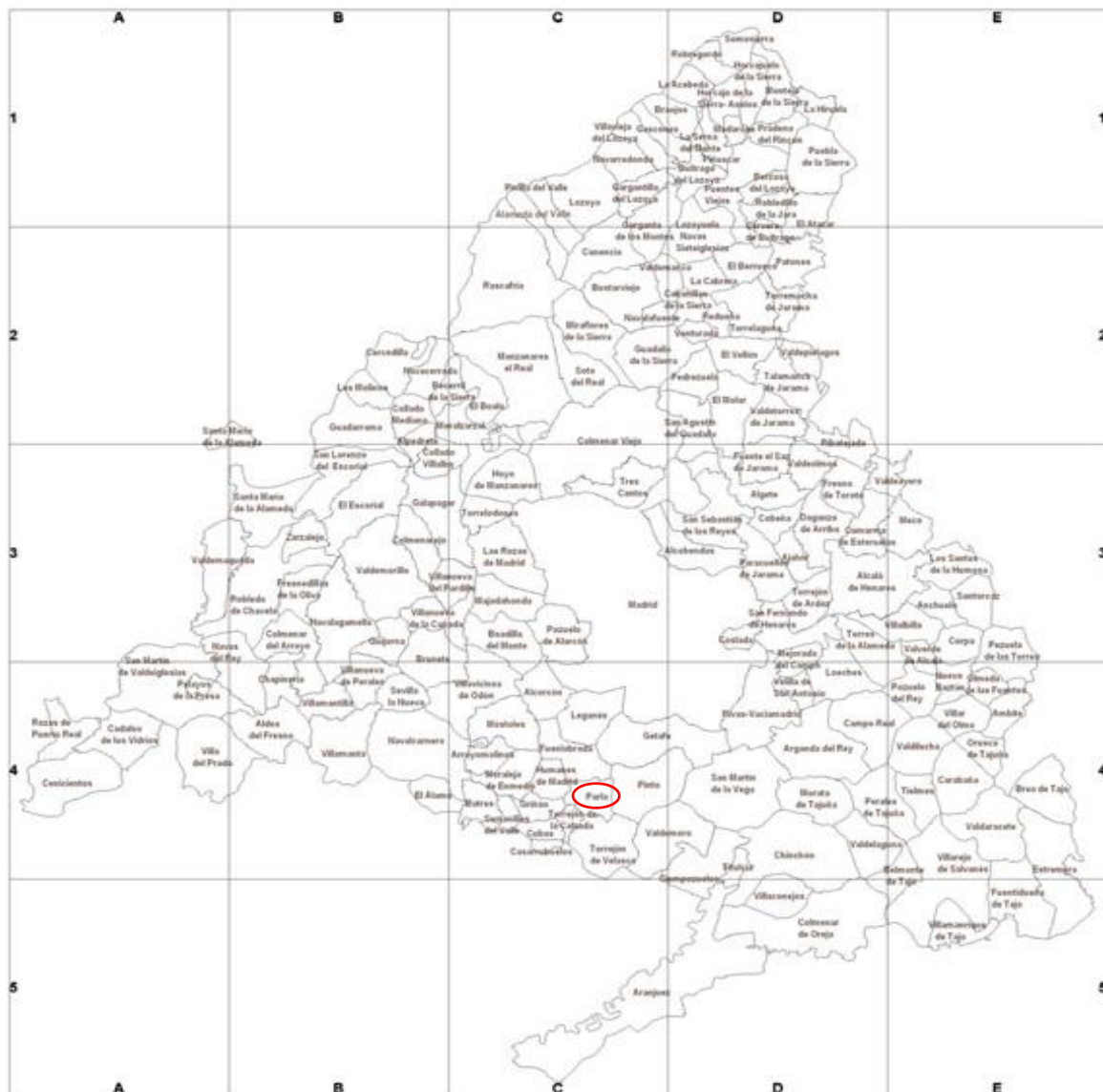
En definitiva, con la implantación de este plan se pretende conseguir llegar a la tramitación electrónica del 100% de los procedimientos, para los ciudadanos y para los empleados públicos, consiguiendo una administración que sea, una Administración “Papel 0”.

5. AYUNTAMIENTO DE PARLA

5.1. Características del Municipio

El Municipio de Parla es uno de los 179 que forman parte de la Comunidad de Madrid, está situado a 20 km al sur de la capital del país. Su término municipal tiene una superficie de 24. 43 km² y limita al norte con Fuenlabrada y Pinto; al sur con Torrejón de la Calzada y Torrejón de Velasco; al este con Pinto y al oeste con Humanes y Griñón.

Imagen -1- Mapa de la Comunidad de Madrid



Fuente: <http://www.espormadrid.es/2012/02/mapa-y-listado-de-municipios-de-la.html>

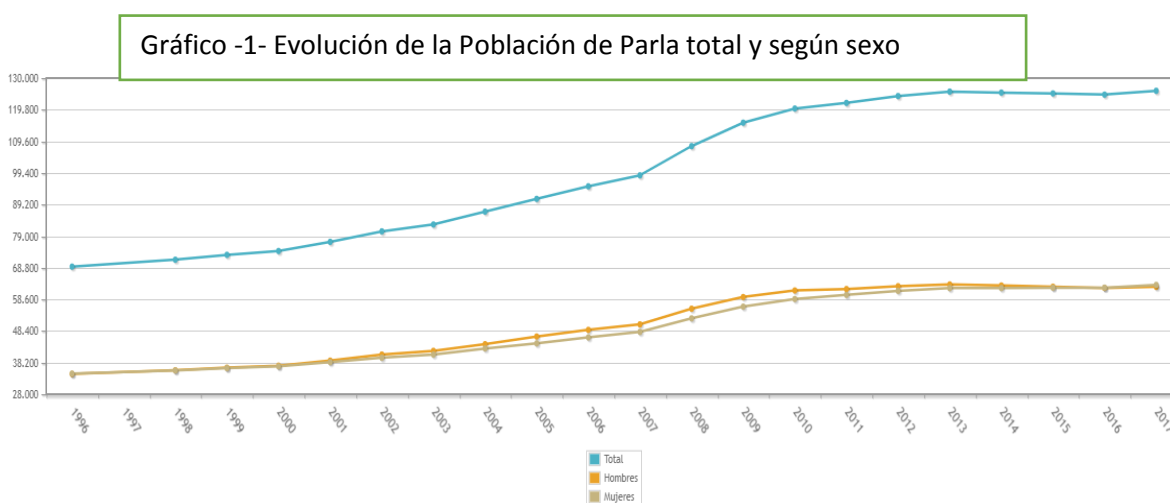
5.2. Población

El Municipio de Parla ha experimentado un gran crecimiento poblacional a lo largo del siglo XX, contando en un principio con una población de 1.237 habitantes, pero experimento un aumento progresivo hasta finales de los 60, momento en el que la ciudad vivió su gran explosión demográfica coincidiendo con un gran movimiento migratorio dentro de España, cuando las poblaciones de las zonas rurales emigraron a las grandes ciudades en busca de trabajo. Casi un millón de personas llegaron a la provincia de Madrid en su mayoría provenientes de Castilla la Mancha, Extremadura y Andalucía, y empiezan a habitar las localidades limítrofes con la capital, debido al precio de la vivienda más asequible y las buenas comunicaciones por carretera.

A principios de los 80 Parla ya contaba con casi 50.000 habitantes, una población 26 veces superior a la que tenía en el año 1960.

Pero como podemos observar en el grafico -1- que viene a continuación, la evolución de la población empadronada en parla siempre se ha mantenido en crecimiento encontrándonos en la actualidad con un total de 125.898 habitantes para el año 2017 que es último dato aprobado oficialmente por el Instituto Nacional de Estadística, Censos de Población y Cifras Oficiales de Población.

Aunque especificar que según los cálculos del Padrón Municipal de Habitantes de Ayuntamiento de Parla son 128.539 los habitantes al día de hoy, es decir 3.878 habitantes más que en 2017, solo que estas cifras aun no son oficiales por el Instituto Nacional de Estadística.



Fuente: <http://www.ine.es/jaxiT3/Datos.htm?t=2881>

Según los datos que nos proporciona el Ayuntamiento de Parla en su Anuario Demográfico de 2017, podemos observar en la siguiente tabla -1-, que la población de este municipio es principalmente joven.

Tabla -1- Distribución de la Población según sexo y grupo de edad

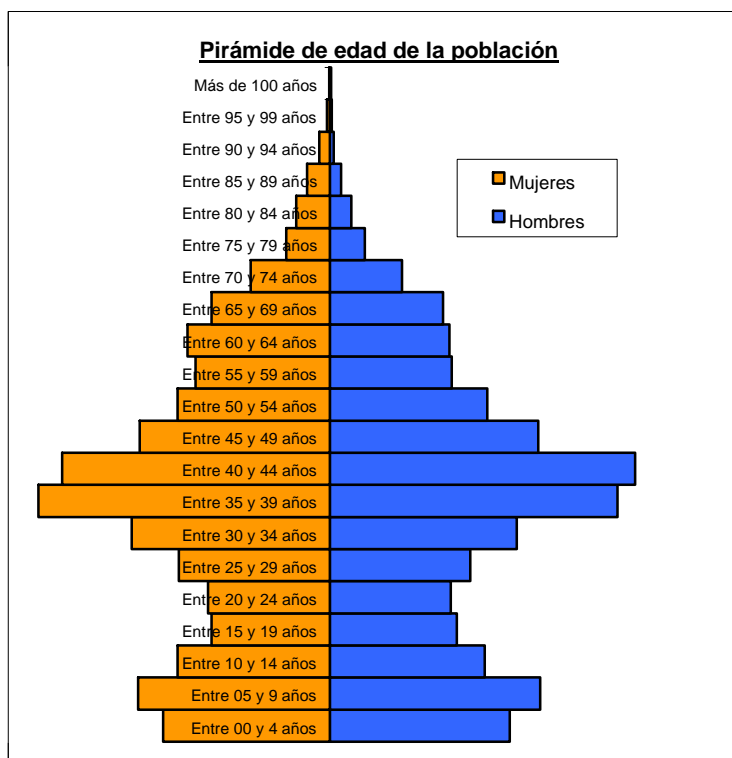
	Mujeres	Hombres	Total
Entre 00 y 4 años	4144	4475	8619
Entre 05 y 9 años	4771	5229	10000
Entre 10 y 14 años	3788	3848	7636
Entre 15 y 19 años	2946	3155	6101
Entre 20 y 24 años	3030	3009	6039
Entre 25 y 29 años	3759	3490	7249
Entre 30 y 34 años	4926	4646	9572
Entre 35 y 39 años	7254	7156	14410
Entre 40 y 44 años	6660	7591	14251
Entre 45 y 49 años	4729	5186	9915
Entre 50 y 54 años	3792	3913	7705
Entre 55 y 59 años	3339	3032	6371
Entre 60 y 64 años	3540	2974	6514
Entre 65 y 69 años	2940	2813	5753
Entre 70 y 74 años	1970	1794	3764
Entre 75 y 79 años	1083	872	1955
Entre 80 y 84 años	838	531	1369
Entre 85 y 89 años	568	276	844
Entre 90 y 94 años	265	91	356
Entre 95 y 99 años	76	21	97
Más de 100 años	16	3	19
Total	64434	64105	128539

Fuente: Anuario demográfico 2017. Ayuntamiento de Parla

Destacando, que nos encontramos ante un municipio con un porcentaje de la población bastante amplio en las franjas de edades comprendidas entre los 30 y 49 años, haciendo un total de 48.148 ciudadanos, mientras que en edades avanzadas, como son las que se encuentran entre las franjas de los 65 hasta los 100 años, forman la mínima parte que representa esta población con 14.157 ciudadanos.

Para poder comprobar esos niveles de edades donde la población es mayor con un simple golpe de vista, observar la siguiente gráfica -2- donde aparece representada la pirámide de edad de la población.

Gráfico -2- Pirámide de edad de la población.



Fuente: Anuario demográfico 2017. Ayuntamiento de Parla

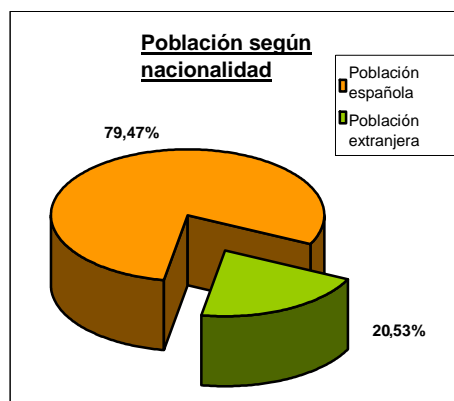
Según datos del Anuario Demográfico del Ayuntamiento de Parla este municipio cuenta con que el 21% de su población es extranjera, con nacionalidades de 111 países diferentes, de los cuales el 25% de estas personas provienen de la Unión Europea, y el 75% restante es extracomunitaria.

Tabla -2- Distribución de la Pobl. Extranjera

Regiones de nacionalidad	Mujeres	Varones	Total
Unión Europea	3333	3286	6619
África Mediterránea	2691	3281	5972
América del Sur	2248	2196	4444
Asia	2165	2573	4738
Resto África	965	1263	2228
Europa No Comunitaria	672	569	1241
Centroamérica y El Caribe	601	477	1078
Otros	50	17	67
Total	12725	13662	26387

Fuente: Anuario Demográfico del Ayto. de Parla

Gráfico -3- Pobl. por Nacionalidad



Fuente: Anuario Demográfico del Ayto. de Parla.

5.3. Economía

El crecimiento que se inició en los 60 en el municipio de Parla, experimenta un despegue económico y social entre los 80 y los 90. La economía en Parla dirige sus esfuerzos hacia la industria, rodeando al pueblo de un cinturón de polígonos industriales que se complementan con los cercanos de Fuenlabrada o Pinto. El término municipal se eleva hacia el norte hasta alcanzar el cerro de La Cantueña. Este desarrollo industrial atrae nuevas inversiones que redundan en beneficio del municipio. Se planifican las infraestructuras necesarias para la ciudad: colegios, ambulatorios, centros culturales, centros comerciales...

En la actualidad Parla se encuentra entre las 50 ciudades más pobladas de España, viviendo notables transformaciones en los últimos años, en los que se ha llevado a cabo la ejecución de importantes proyectos de infraestructura, el incremento de los servicios públicos y el nuevo modelo de relación ciudadana, potenciado a través de una apuesta real de acercamiento a los vecinos.

En abril de 2006 la Asamblea de Madrid aprobó la inclusión de Parla en la Ley de Grandes Ciudades o Ley de Medidas para la Modernización del Gobierno Local (Ley 57/2003, de 16 de diciembre) entrando en vigor el 1 de enero de 2004, consistente en la modernización de la gestión de los ayuntamientos para poder desarrollar e impulsar la participación ciudadana en relación a la gestión de asuntos sociales.

5.4. Organización

El organigrama municipal nos muestra que el Pleno del Ayuntamiento es el órgano de mayor representación política de los ciudadanos en el Gobierno y está formado por el Alcalde y los 27 Concejales de diferentes partidos políticos.

- 7 concejales del Partido Popular
- 6 concejales de Cambiemos Parla
- 5 concejales del Partido Socialista Obrero Español
- 4 concejales de Mover Parla
- 3 concejales de Izquierda Unida
- 2 concejales no adscritos

Sus principales funciones y más importantes son, la aprobación de las normas municipales, y de los presupuestos generales del Ayuntamiento, debatir las grandes políticas que afectan al municipio y también llevar el control y fiscalización de los órganos de gobierno.

Este Gobierno Municipal se estructura en cinco grandes áreas, para poder ofrecer unos servicios más eficaces:

- Área de Alcaldía. Presidencia.
- Área de Servicios a la Comunidad, Obras, Urbanismo, Actividades, Mantenimiento de Edificios y Sostenibilidad.
- Área de Patrimonio, Hacienda, Cultura, Educación, Desarrollo Empresarial, Formación, Empleo y Participación Ciudadana
- Área de Personal, Deportes, Juventud, Transparencia, Nuevas Tecnologías, Seguridad Ciudadana y Movilidad
- Área de Bienestar Social, Vivienda, Infancia, Mayores, Igualdad e Información al Ciudadano

6. SISTEMAS DE COMUNICACIÓN EN EL AYUNTAMIENTO DE PARLA

Nos encontramos ante una sociedad de constantes cambios, donde cada vez son más los medios electrónicos de los que dispone la ciudadanía para relacionarse con las entidades públicas.

El Ayuntamiento de Parla tiene una participación bastante activa a la hora de comunicarse, evolucionando rápidamente en el apartado de administración electrónica.

Este tipo de relación de la administración con el ciudadano ofrece una serie de ventajas tales como la disponibilidad ya que se puede interactuar con la administración las 24 horas del día sin necesidad de cernirse a un horario de oficina; la facilidad de acceso, ya no es necesario acudir a la oficina de forma presencial para realizar las gestiones, se puede hacer desde cualquier parte; y el ahorro de tiempo, ya que para realizar una gestión se puede realizar desde casa o cualquier lugar que el usuario desee sin la necesidad de desplazamiento, sin esperar turno para ser atendido, además del ahorro de tiempo en la explicación de lo que se desea realizar y en la realización de dicha actividad.

El Ayuntamiento de Parla cuenta con distintos sistemas de comunicación que les permite velar por los derechos a la información y participación de todos los ciudadanos, y al derecho de relacionarse con las Administraciones de manera electrónica, para conseguir ofrecer a la sociedad del siglo XXI una administración eficaz, cercana y transparente.

6.1. Servicio de Atención al Ciudadano (SAC)

El SAC fue implantado con el fin de modernizar y promover una mejora en las relaciones entre los ciudadanos y la Administración.

Las oficinas del SAC se encargan de la gestión de toda la tramitación administrativa de modo personalizado, evitando así, las esperas innecesarias y los desplazamientos de estos a las oficinas físicas.

Son cinco las oficinas con las que cuenta el Ayuntamiento de Parla para prestar este servicio a los ciudadanos.

- Oficina de la Casa Consistorial. Tramitación Presencial.

Esta oficina se puso al servicio de los ciudadanos en junio de 2002, en Plaza de la Constitución, 1 Parla, especificar que no se dispensaran más de 500 tiques diarios distribuidos de este modo:

- **200 Letra "P"** (Del P001 al P200): Padrón Municipal
- **200 Letra "T"** (Del T401 al T600): Impuestos y Tasas
- **25 Letra "A"** (Del A651 al A675): Actividades, Obras, Urbanismo
- **75 Letra "F"** (Del F801 al F875): Ventanilla Única-Información-Otros

- Oficina del Centro Dulce Chacón. Tramitación Presencial.

Esta oficina comenzó a prestar servicios en octubre de 2006, se localiza en la calle Rosa Manzano, 3 de Parla, es importante indicar que no se dispensaran más de 200 tiques diarios, con esta distribución:

- **80 Letra "P"** (Del P001 al P080): Padrón Municipal
- **50 Letra "T"** (Del T501 al T550): Impuestos y Tasas
- **10 Letra "A"** (Del A601 al A610): Actividades, Obras, Urbanismo
- **60 Letra "F"** (Del F701 al F760): Ventanilla Única-Información-Otro

- Oficina de Parla Este. Tramitación Presencial.

Esta oficina se puso en funcionamiento en junio de 2006 en la calle Paseo Republica Dominicana, 9, Bloque 5, de Parla. Al igual que la oficina del Centro Dulce Chacón no se dispensaran más de 200 tiques diarios con la misma distribución que la anterior.

- Oficina de Atención Telefónica 010.

Esta oficina presta un servicio de atención telefónica al ciudadano desde la antigua Casa Consistorial, Plaza de la Constitución, 1 Parla. Los principales servicios que proporciona son informacionales, tanto generales como municipales, pudiendo destacar la agenda de teléfonos municipales, las actividades municipales, culturales, ocio y tiempo libre, juveniles, sociales, deportivas..., el certificado digital, DNI electrónico, Firma Digital, Registro Electrónico.

- Oficina Virtual. Sede Electrónica.

La dirección electrónica para poder acceder a la Sede es <https://sede.ayuntamientoparla.es>, a través de ella se puede acceder a todos los Servicios Personales, Generales e Informativos, así como también, a los trámites y gestiones que normalmente se necesitan cuando te relacionas con tu administración pública más cercana.

Esta oficina virtual te permite acceder a ella con toda la seguridad desde cualquier dispositivo conectado a internet, sin ninguna limitación horaria, es decir, disponibles las 24 horas los 365 días del año. De este modo, se consigue reducir o incluso eliminar las esperas y desplazamientos mediante los Servicios Electrónicos facilitados por esta sede basados en Sistemas de Firma electrónica, DNI e o Certificados Digitales.

Los trámites y gestiones que se realizan desde estas oficinas son principalmente:

- Censo Electoral (en período de elecciones).
- Certificado Digital, DNI Electrónico, Firma Digital, Registro Electrónico.
- Convocatoria de Subvenciones Municipales.
- Impresos, Solicitudes, Instancias, Trámites y Gestiones Municipales.
- Medios de Transporte Municipales.

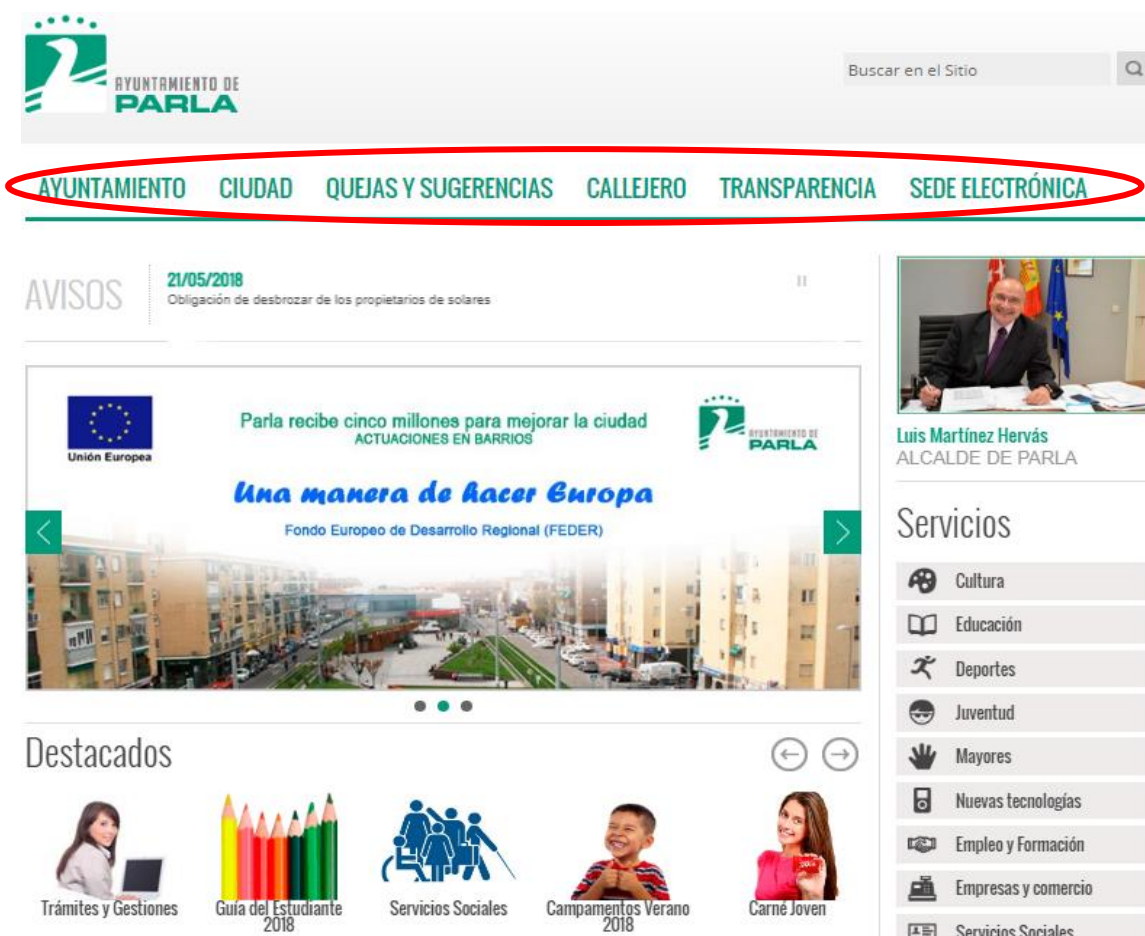
- Oferta de Empleo Público del Ayuntamiento.
- Ordenanzas Municipales.
- Quejas y Sugerencias.
- Servicios Administrativos Municipales.
- Ventanilla Única Administración del Estado, Comunidades y Ayuntamientos.

6.2. Página Web.

En la página web del Ayuntamiento de Parla (www.ayuntamientoparla.es), lo primero con lo que nos encontramos es con una pantalla inicial donde te proporciona gran parte de la información más destacada.

En su parte superior nos permite diferenciar seis apartados principales como son: Ayuntamiento, Ciudad, Quejas y Sugerencias, Callejero, Transparencia y Sede Electrónica.

Imagen -2- Pantalla de inicio de la página web del ayuntamiento de Parla



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

Al pinchar cada una de ellos aparece un desglose de otros apartados, relacionados con el principal, dándote opción a seleccionar otra información más detallada, facilitando de este modo el manejo de la página para los ciudadanos a la hora de relacionarse con la administración.

Inmediatamente más abajo se encuentra una gran ventana móvil en la que aparecen anunciados los eventos, programas o diferentes ofertas destacadas del municipio, proporcionando un enlace directo a lo más actual y destacado. Si continuamos más abajo nos encontramos con diferentes apartados donde nos informan de los servicios más destacados y de las noticias más actuales y de interés general para todos los ciudadanos.

Siguiendo por la parte derecha de la página encontraremos un conjunto de servicios desglosados en ventanas independientes, como puede ser: cultura, educación, juventud, nuevas tecnologías, servicios sociales, participación ciudadana, etc.

Cuando accedes a cada uno de ellos se habrá una nueva pantalla, dándote opción a información más concreta, clasificándola en diferentes ventanas. Como ejemplo, ya que forma parte de mi estudio, voy a poner el caso de los servicios de Nuevas Tecnologías, donde se abren siete ventanas clasificadas de este modo:

Imagen -3- Pantalla del enlace al servicio de Nuevas Tecnologías.



Fuente: <http://www.ayuntamientoparla.es/servicios/nuevas-tecnologias>

- Conectarse a internet. Te da información de cómo conectarse a internet gratuitamente en el municipio. En este caso el Ayuntamiento proporciona la Casa de la Juventud y la Concejalía de la Mujer, proporcionando entre las dos 10 ordenadores para utilizarlos libres y gratuitamente en el horario de apertura de los centros.
- Cursos y Talleres. Te informa de que la colaboración entre diferentes concejalías han coordinado una acción formativa dirigida a diferentes colectivos de la sociedad, en este caso para la mujer y las personas mayores, con la finalidad de introducirlos en el mundo de las nuevas tecnologías, formándolos para la utilización de las diferentes herramientas que nos proporciona internet, como puede ser el correo electrónico, y cursos para aprender a manejar Windows o Word.
- Redes Sociales. Te permite conocer las diferentes redes sociales en las que el ayuntamiento está presente. Además te facilita el enlace para entrar a visitarlas directamente.
- Red Wi-fi. Informa que el ayuntamiento ha puesto en disposición de los ciudadanos una Red Wi-fi en la biblioteca municipal Gloria Fuertes.
- Uso saludable de las TIC. Este apartado, tiene el objetivo de facilitar herramientas que puedan ser útiles para prevenir situaciones de riesgo e impulsar hábitos saludables en el uso de las TIC, para ello acompaña un documento donde proporcionan consejos básicos que fomenten el buen uso de internet.
- Enlaces de Interés. En este apartado lo más importante es que te permite tener un enlace directo a la página web del DNI electrónico para poder obtenerlo sin desplazamiento además puedes acceder con enlace directo también a la página web de la FNMT-RCM para poder solicitar el certificado digital que necesites.
- Lega 800. El Ayuntamiento de Parla, en colaboración con el Ministerio de Industria, Energía y Turismo nos informa que en el municipio se va a disponer de los servicios móviles de nueva generación, denominados 4G. Estas redes nos permite mejorar la velocidad de conexión a internet, todo con el fin de aprovechar el gran ancho de banda de 800MHz de las tecnologías 4G.

Para ir concluyendo con la descripción, explicar otros servicios que te proporciona la página web permitiéndote tener una comunicación directa con el ayuntamiento, como son los enlaces directos a las diferentes redes sociales, la radio/podcast o el canal tv.

Imagen-4- Otros servicios de comunicación directa con el Ayuntamiento.



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

- Redes Sociales: Te informa de las cuatro redes sociales en las que participa el ayuntamiento como son Facebook, Twitter, Issuu y Canal de Youtube. Además te proporciona el enlace para acceder a ellas directamente.
- Radio/Podcast: En este enlace el ayuntamiento cuelga los boletines diarios en formato de audio con la información municipal más destacada.
- Cana TV: Con este servicio el ayuntamiento proporciona distintos canales telemáticos donde cuelgan las emisiones de los plenos que ya se han realizado desde 2015, además de un canal donde se emiten los plenos en directo y otro para anunciar las actividades municipales más destacadas para los ciudadanos.

Como hemos podido comprobar, la página web del ayuntamiento de Parla es sencilla y funcional, ofreciendo muchos servicios e información muy útil para los ciudadanos. Cumple un papel bastante importante permitiendo mantener informados a los ciudadanos las 24 horas de todas las noticias, sucesos y futuros actos que se realizan en la localidad. Todo esto es posible por la modernización que han experimentado las administraciones gracias a las transformaciones introducidas por las TIC, permitiendo que existan estas comunicaciones electrónicas.

6.3 Sede Electrónica

Esta Sede Electrónica, como ya he comentado anteriormente en el apartado 5.1, es la oficina virtual del SAC, pero ya que es una de las partes más importantes donde se refleja el verdadero cambio que ha experimentado la administración a la hora de relacionarse con los ciudadanos permitiendo que estos, puedan hacer consultas, tramites o pagos a través de la plataforma, tendría una importancia más significativa. Podemos acceder a ella desde la página web del ayuntamiento, mediante al apartado de Sede Electrónica:

Imagen-5- Principales enlaces de la Web del Ayuntamiento de Parla



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

Al acceder te aparece una pantalla principal, donde encontramos todos los servicios clasificados en tres columnas, los informativos, personales y generales.

Imagen-6- Pantalla principal de la Sede Electrónica.



Fuente: https://sede.ayuntamientoparla.es/portal/sede/se_principal1.jsp?codResi=1

- **Informativos:** Te da información sobre que es la sede electrónica y la finalidad que tiene, además de permitir tener acceso a la carta de servicios que presta el ayuntamiento e información de los pasos a seguir para obtener los distintos certificados digitales que soporta la sede electrónica. También nos proporciona un enlace directo a la Ordenanza Municipal de Administración Electrónica.
- **Personales:** En este apartado encontramos la información relativa a las distintas oficinas y modos de presentar cualquier tipo de solicitud, impreso o comunicación relativa a los procedimientos tramitados por el ayuntamiento. También te permite realizar diferentes consultas en relación a los expedientes personales de cada uno, a los pagos y autoliquidaciones, notificaciones telemáticas, como a la expedición y verificación de los documentos personales de cada uno, permitiendo obtener en tiempo real los documentos telemáticos solicitados, como puede ser el volantes de empadronamiento o el duplicado de las cartas de pago, para realizar el abono, sin ningún tipo de desplazamiento.
- **Generales:** Aquí se pueden encontrar el catálogo de trámites que nos muestra la información para realizar las solicitudes normalizadas y los documentos que se pueden aportar. Además se tiene acceso a los 120 trámites que se pueden realizar mediante el registro electrónico dándonos el derecho a relacionarnos electrónicamente con las Administraciones Publicas como ya estipula el artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

En este apartado también encontramos el acceso al perfil de contratante, permitiéndonos obtener toda la información disponible sobre las Licitaciones Municipales, además de la información adicional que pueda ser de nuestro interés. Podemos informarnos también de la oferta pública de empleo de este ayuntamiento, como de su normativa municipal, de los diferentes acuerdos de la Junta de Gobierno, Actas de Plenos Municipales, Convenios Municipales, además nos proporciona un enlace directo al Portal Municipal de Transparencia. Por últimos nos da opción al tablón municipal electrónico, permitiendo consultar los edictos y anuncios, tanto de materias de competencia municipal como de otras administraciones públicas como pueden ser otros ayuntamientos, la Comunidad de Madrid o la Administración General del Estado.

La Sede Electrónica se puede considerar como una de las partes más importantes puesto que es desde donde se refleja el verdadero cambio que está experimentando la ciudadanía a la hora de comunicarse con la administración encontrando la posibilidad de realizar trámites y pagos telemáticos además de consultar sus expedientes desde el portal de la Sede electrónica siendo beneficiosa para los ciudadanos que se ahorran desplazamientos y esperas innecesarias como para la administración que evita aglomeraciones, reduce el papeleo y sobrero mejora la calidad de atención que puede ofrecer al ciudadano dedicando más tiempos a las personas que más lo necesiten por diferentes circunstancias.

7. ANALISIS DE LA AFLUENCIA DE TRÁMITES GESTIONADOS POR EL SAC DEL AYUNTAMIENTO DE PARLA.

Teniendo en cuenta la entrevista realizada al responsable del Servicio de Atención al Ciudadano y los datos estadísticos obtenidos mediante el portar de transparencia del ayuntamiento, se realizara un estudio de la cantidad de personas atendidas y de los trámites realizados en diferentes periodos temporales, para comprobar la eficacia con la que se presta este servicio a los habitantes.

De este modo podremos comprobar la cantidad de trámites realizados presencialmente y los que se gestionan a través de la sede electrónica, para poder observar la demanda real de trámites que existen diferenciándolos por canales.

También se determinara la evolución de esos trámites, para comprobar de este modo el progreso en el uso de las nuevas tecnologías por parte de los ciudadanos a la hora de comunicarse y realizar los trámites o diferentes gestiones con su administración local, puesto que un aumento en la tramitación telemática en los ayuntamientos significa que la prestación de servicios está siendo cada vez más eficaz, consiguiendo mejorar la vida de los cuídanos a la hora de tener más ventajas y comodidades, pudiendo ser atendidos por su administración las 24 horas del día y además permitiendo que la administración reduzca tiempos y costes

Para realizar el estudio, he comenzado con la realización de una entrevista al Responsable del Servicio de Atención al Ciudadano, José Ramón Romero Luque, con una duración de 40 minutos.

Posteriormente me he centrado en el análisis de los datos estadísticos del SAC, en relación a la cantidad de ciudadanos atendidos y de trámites realizados por cada canal de atención.

Y para concluir, he extrapolado todos los datos anteriores cinco años más, llegando a comprobar la línea de tendencia que obtendríamos desde el 2017 hasta 2022, para hacernos una idea del futuro de la tramitación electrónica en las administraciones públicas.

7.1 Análisis de los datos obtenidos.

Con el análisis de la entrevista y los datos estadísticos podemos comprobar que:

El Ayuntamiento de Parla ha cerrado el años 2017 atendiendo a 203.094 ciudadanos, una media al mes de 16.925 y de 846 al día.

Tabla-3- Personas atendidas por cada canal.

AÑO	PRESENCIAL	TELEFONICO	SEDE ELECTRONICA	TOTAL
2012	142.822	50.327	301	193.450
2013	139.791	43.523	3.052	186.366
2014	130.526	40.037	6.966	177.529
2015	143.491	44.375	8.647	196.513
2016	139.583	40.032	10.769	190.384
2017	145.554	38.605	18.935	203.094

Fuente: Elaboración Propia

Como podemos observar en la tabla-3-Personas atendidas por cada canal, en el año 2017 se genera una mayor atención por partes de los auxiliares de información con respecto a años anteriores, produciéndose un aumento de la atención presencial, una disminución leve en el servicio de atención telefónico y la mayor diferencia viene representada en los ciudadanos atendidos por la oficina virtual, teniendo este 2017, 8.166 más atenciones que en 2016.

Teniendo en cuenta la información que el responsable del SAC me ofrece cuando dice en la entrevista que “*esta al cargo de 18 Auxiliares de Información y 5 auxiliares de edificios distribuidos en 4 oficinas, 3 de Atención Presencial y una de Atención Telefónica*” (JR. Romero, 27/06/2018) podemos hacer una media de las personas atendidas por cada uno de estos auxiliares de información con los que cuenta este servicio,

obteniendo unos resultados de 11.283 ciudadanos al año, 940 al mes y por lo tanto 47 al día.

Puesto que el ratio de calidad en la atención al ciudadano estipulado por el SAC del Ayuntamiento de Parla es de 7.000 personas por empleado al año, 635 al mes y 30 al día, información facilitada a través de la entrevista al responsable del SAC, podemos decir, que el ayuntamiento de Parla supera el ratio medio de calidad en la atención ciudadana en un 61,19% para el año 2017, pero además puedo asegurar después de observar todos los datos y calcular la media de personas atendidas por cada empleado al año, al mes y cada día, que el ratio de calidad en la atención es superado todos los años significativamente, siendo como se puede observar el 2017 el mayor y el 2014 el menor.

Tabla-4- Personas atendidas por empleado al año/mes/día.

PERIODO	AL AÑO	AL MES	AL DÍA	RATIO DE CALIDAD
2012	10.747	896	45	53.53 %
2013	10.354	863	43	47.91 %
2014	9.862,7	822	41	40.88 %
2015	10.917	910	45	55.90 %
2016	10.577	881	44	51.10 %
2017	11.283	940	47	61.19 %

Fuente: Elaboración Propia

Por todo esto, podemos asegurar que el Ayuntamiento de Parla por lo general supera el ratio de calidad en la atención con un porcentaje bastante significativo, por ello entendemos que el servicio de atención al ciudadano no es todo lo eficaz que se debería, ya que cada auxiliar de información está atendiendo al día a más personas de las que le corresponde, para cumplir ese ratio de calidad.

Hare el análisis de la afluencia de trámites gestionados por el SAC, diferenciándolos entre los distintos canales de atención de los que dispone el ayuntamiento. A través de las estadísticas proporcionadas por el SAC, podemos observar que se han generado un total de 204.632 trámites en todo el año 2017, saliendo a una media mensual de 17.053 trámites y 853 diarios.

Todos estos trámites fueron realizados a través de los tres canales disponibles, de los cuales 147.092 son los realizados en las tres oficinas presenciales con las que cuenta el SAC, 38.605 los gestionados a través del servicio telefónico del 010, o del 91 624 03 00 para quienes llaman desde fuera del municipio y 18.935 los trámites realizados mediante

el canal telemático de la sede electrónica. Para poder estudiar la progresión que ha experimentado la gestión de trámites en el SAC en cada uno de los canales, expongo los datos extrapolados de las estadísticas del SAC, retrocediendo hasta el año 2010.

Tabla-5- Trámites realizados en el SAC por canal de atención.

AÑO	OFICINAS	TELÉFONO	SEDE	TOTAL
2010	161.283	62.514	249	224.046
2011	150.449	53.814	282	204.545
2012	147.316	50.327	301	197.944
2013	147.960	43.523	3.052	194.535
2014	151.867	40.037	6.966	198.870
2015	150.286	44.375	8.647	203.308
2016	144.846	40.032	10.769	195.647
2017	147.092	38.605	18.935	204.632

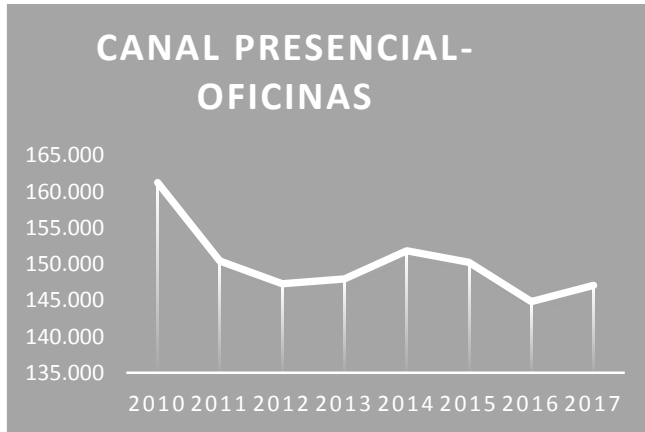
Fuente: Memoria Anual del SAC-2017

Una vez expuestos los datos podemos observar, que la diferencia de trámites gestionados a través de la sede electrónica y los que se realizan presencialmente tienen una variación muy significativa, siendo todavía muchísimo más superior la cantidad de trámites presenciales, que los tramitados a través de la Sede Electrónica, con una diferencia de 128.157 trámites.

Aunque es para destacar la progresión de estos trámites telemáticos, pues la variación que experimente la afluencia de trámites gestionados mediante la Sede es muy superior a la del resto de canales, puesto que la tramitación presencial está disminuyendo con el paso de los años, aunque se mantiene más o menos en una misma línea, ya que la diferencia es mínima, y la atención telefónica está en constante disminución siendo todos los años algo menor.

Para poder observar mejor esta progresión, he elaborado tres gráficos, a partir de la tabla-5- Trámites realizados en el SAC por canal de atención, para diferenciar cada canal por separado y observar la línea de progresión para poder comprobar si la afluencia de trámites ha ido en aumento o a disminuido con el paso de los años, y de este modo, saber si los ciudadanos de un municipio como el de Parla progresan o se quedan estancados a la hora de cambiar su modo de comunicación con la Administración Pública Local.

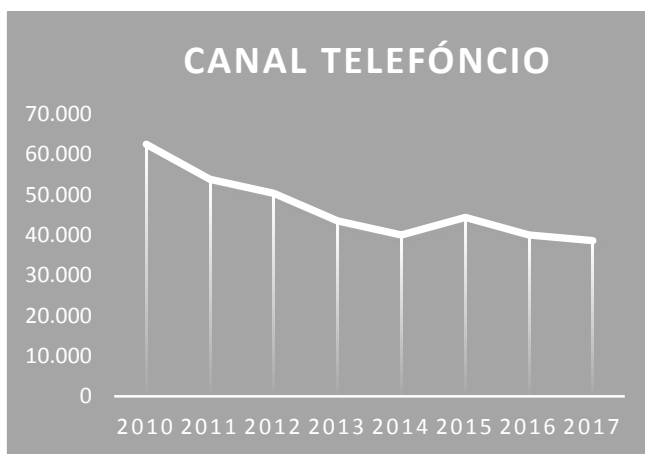
Gráfico-4- Evolución temporal de la tramitación mediante el canal presencial.



EL grafico muestra claramente que la asistencia en oficinas desde el año 2010 hasta la actualidad tiene principalmente una línea descendente, gestionando en 2017 un total de 14.191 trámites menos que en 2010.

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico-5- Evolución temporal de la tramitación mediante el canal telefónico.



Según nos muestra el grafico de asistencia telefónica con su línea descendente, en 2017 se habían realizado 23.909 trámites menos que en 2010, indicándonos que la ciudadanía, cada vez, utiliza menos este servicio para la realización de sus trámites.

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico-6- Evolución temporal de la tramitación mediante la Sede Electrónica.



Fuente: Creación Propia

Para poder llegar a una conclusión después del análisis de estos resultados, hay que tener en cuenta que el SAC está ofreciendo sus servicios presenciales y telefónicos desde hace 16 años, es decir los ciudadanos llevan realizando sus trámites a través de las oficinas presenciales muchos más tiempo que a través de la Sede Electrónica, puesto que esta lleva en activo desde diciembre de 2012, aunque ya antes se podían realizar algunos trámites online pero eran muy mínimos ya que el servicio de la sede, donde se permite el registro electrónico hoy día, en su momento no existía.

Además nunca hay que olvidar algo que el responsable del SAC, me dijo durante la entrevista *“la implantación de la Administración Electrónica mejorara la vida de los ciudadanos en su relación con las Administraciones Públicas revolucionando las misma haciendo las cosas más cercanas y fáciles. Y aunque podamos creer que puede hacer reducir o eliminar la atención presencial, esta se mantendrá porque el ser humano es un ser social y para ciertos tramites es necesario la relación directa”* (JR. Romero, 27/06/2018)

7.2 Líneas de Tendencia.

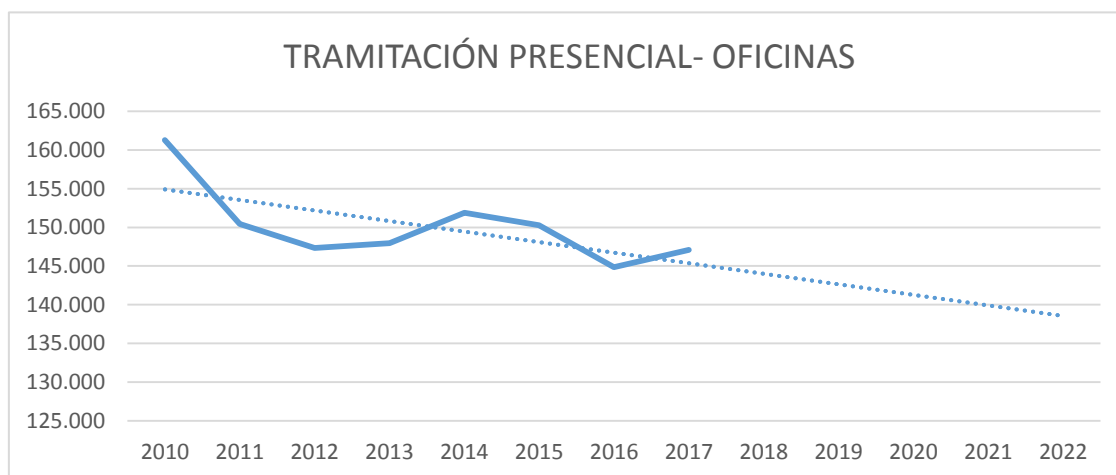
En este apartado expondré los diferentes gráficos que he elaborado utilizando los datos estadísticos de la memoria anual del SAC.2017, extrapolándolos cinco años más, de este modo obtendré la línea de tendencia que seguirá la realización de trámites que se gestionen en el ayuntamiento de Parla para el año 2022.

Podremos observar la progresión que experimentara la sociedad a la hora de comunicarse con la administración comprobando si la demanda de trámites presenciales y telefónicos disminuye y si por el contrario la tramitación a través de la Sede Electrónica sigue en esos niveles de crecimiento.

En este primer gráfico podemos observar la línea de tendencia obtenida de la tramitación presencial mediante las diferentes oficinas hasta el año 2022, disminuyendo hasta alcanzar niveles de tramitación inferiores a los 140.000 tramites al año.

Demostrándonos una disminución muy significativa si lo comparamos con los niveles del año 2010 donde se encontraban por encima de los 160.000 tramites/año, y algo menos significativa si la comparamos con los niveles de 2017 que están muy cercanos a los 150.000 tramites/año, pero siempre siguiendo la tendencia de la disminución, lo que me hace pensar que aunque la evolución de los ciudadanos a la hora de cambiar su modo de relacionarse con la administración sea lenta, es importante que exista. Y de ese modo conseguir una administración cada vez más electrónica.

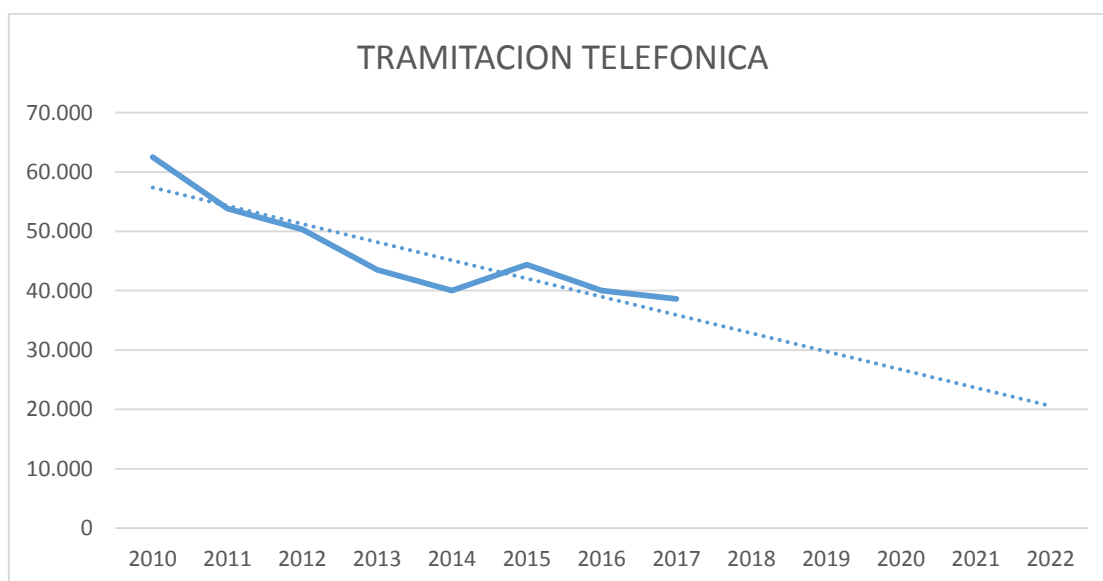
Gráfico-7- Línea de tendencia de la tramitación mediante el canal presencial.



Fuente: Elaboración propia.

El siguiente gráfico que nos encontramos, determina la línea de tendencia de la tramitación mediante el canal telefónico, informándonos que la cantidad de ciudadanos atendidos en el año 2022 será de 20.000, indicándonos que estaremos en unos niveles de atención muy por debajo de los comprendidos en los años 2010 y 2017 cuando se realizaba 60.000 y 40.000 gestiones respectivamente. Pero siendo aún unos resultados algo negativos, para conseguir llegar a la tramitación electrónica del 100% de los procedimientos, algo que se pretende alcanzar con la implantación del PEIM.

Gráfico-8- Línea de tendencia de la tramitación mediante el canal telefónico.

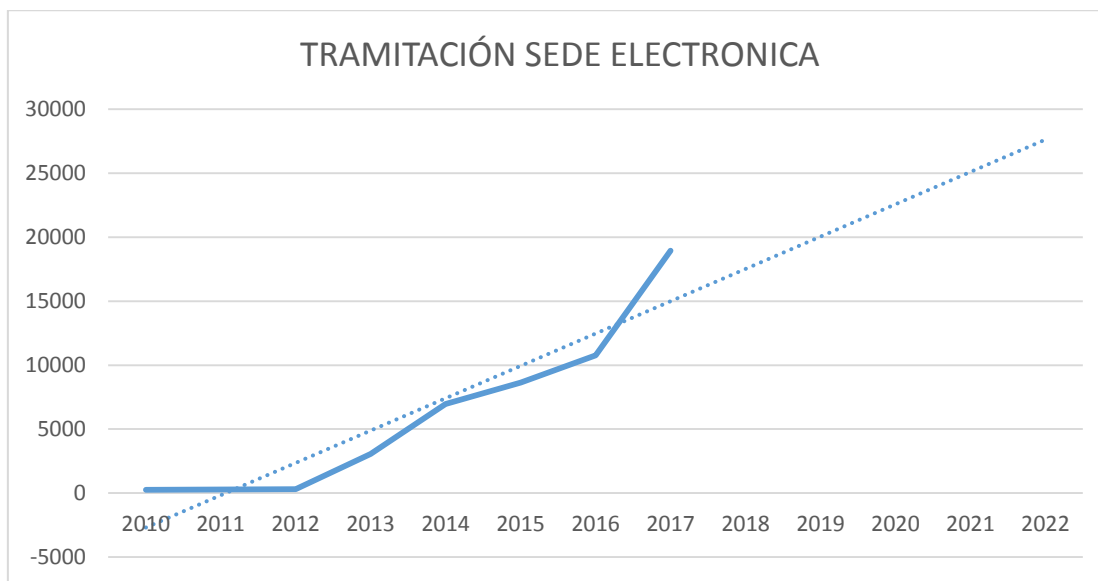


Fuente: Elaboración Propia

Por último tenemos el gráfico que determina la línea de tendencia de la afluencia de trámites que se realizarán mediante el canal telemático, permitiéndonos observar que estamos ante una línea ascendente al contrario de lo que pasaba con el canal presencial y el telefónico.

Observando en este caso una diferencia muy significativa ya que la cantidad de trámites electrónicos que se realizaban en el ayuntamiento para el año 2010 no llegaba ni alcanzar los 500 trámites, mientras que siete años más tarde, es decir en 2017 se han gestionado un total de 18.935 un porcentaje extremadamente mayor, pronosticándonos que para el año 2022 nos vamos a encontrar en niveles todavía más altos, estando cerca de los 30.000 tramitaciones electrónicos.

Gráfico-9- Línea de tendencia de la tramitación mediante la Sede Electrónica.



Fuente: Elaboración Propia

Con el análisis de estas líneas de tendencia podemos sacar en claro, que el futuro de la tramitación mediante los canales presenciales y el telefónico van en descenso mientras que la progresión en la tramitación electrónica va en aumento.

Y aunque cada vez son y serán más los ciudadanos que elijan la sede electrónica para realizar sus trámites con la administración, todavía serán muchos los tramites que se seguirán realizando de modo presencial, estando por lo tanto muy lejos de llegar a conseguir una administración totalmente electrónica convirtiéndola de este modo en una administración más eficaz a la hora de prestar sus servicios a los ciudadanos.

8. PROPUESTA DE MEJORA

Si tenemos en cuenta que el municipio de Parla cuenta con una población principalmente joven, como hemos podido comprobar en la gráfica-2- donde se muestra la pirámide de edad de la población, en la cual las franjas de edades más amplias son las comprendidas entre los 35 y los 49 años.

Me resulta interesante que la diferencia que existe entre las tramitaciones presenciales y las telemáticas sea aun tan extremadamente grande, cuando hoy en día la mayoría de las personas disponen de algún medio electrónico que les permite comunicarse con la administración vía internet.

Por este motivo, he planteado unas propuestas de mejora para conseguir evitar el desconocimiento que pueda existir en la sociedad a la hora de relacionarse con este tipo de servicios que pone la administración a disposición de todos los ciudadanos, con el fin de que aumente la demanda de tramites a través de la sede y conseguir que la implantación de esta administración electrónica proporcione eficacia en las relaciones entre los ciudadanos y la administración.

8.1. Promulgación del Portal de Sede Electrónica.

El Ayuntamiento se debe de encargar de dar a conocer y publicitar de un modo más eficaz y general las ventajas que proporciona realizar los trámites administrativos mediante el Portal de la Sede Electrónica, ya que gran parte de los ciudadanos de Parla no la usan por el mero hecho de desconocer que exista otra forma de efectuar los tramites con la administración, o por el desconocimiento a la hora de utilizar dicha Sede.

Para conseguir que la ciudadanía se conciencie de las ventajas en el uso de la Sede Electrónica y que puedan aprender a utilizarla para conseguir aumentar los trámites realizados a través de la sede, y de este modo descongestionar el SAC y más concretamente las oficinas presenciales. El Ayuntamiento podría realizar campañas publicitarias directas, como carteles, panfletos, anuncios de radio y televisión en la Web, difusión mediante redes sociales y además ofrecer cursos y talleres formativos.

8.2.Descripción de las Propuestas de mejora

8.2.1. Campañas Publicitarias

Con este tipo de propuestas se consigue que la información llegue a todos los ciudadanos por diferentes medios, para asegurarse de que todos independientemente de la edad u otras circunstancias queden informados.

- Anuncios de Radio y Televisión en la Web: En un servicio que ya proporciona el Ayuntamiento para dar la información municipal más destacada a todos sus ciudadanos, pues ahora lo que yo propongo simplemente es que añada publicidad en sus emisiones referenciando a la Sede Electrónica y haciendo un llamamiento a los ciudadanos, dándoles a conocer que existe la posibilidad de la tramitación y solicitud online.

- Reparto de panfletos: Mi propuesta consiste en repartir panfletos informativos desde las propias Oficinas del SAC a cada ciudadano que vaya presencialmente a realizar cualquier trámite administrativo, dándoles en ese instante algunas pautas principales, para que la próxima vez lo haga a través de la Oficina Virtual, indicándole que lo puede realizar a cualquier hora del día y sin necesidad de esperas innecesarias.
- Colocación de carteles: Esta campaña consistiría en colocar carteles informativos por diferentes zonas de Parla, ofreciendo una publicidad directa, ya que llegaría prácticamente a la totalidad de los ciudadanos. En este caso se daría información de la posibilidad de realizar trámites electrónicos a través de la Sede Electrónica del Ayuntamiento, además de informar de la existencia del Servicio de Atención al Ciudadano donde podrán aclarar las posibles dudas que puedan tener a la hora de acceder. Se proporcionara también la dirección de la página web del ayuntamiento para que quede constancia del modo de acceder a ese servicio.
- Redes Sociales: En la actualidad las redes sociales nos permiten llegar a un gran número de personas de una forma eficaz y en muy poco tiempo. El ayuntamiento de Parla como ya he comentado en otro apartado anterior cuenta con varios canales de información en la red, como Facebook o Twitter, por lo tanto sería de gran utilidad el usar esas redes sociales para promocionar la Sede Electrónica. Es decir, consistiría en informar regularmente de la posibilidad de realizar trámites telemáticos a través de la Sede, para así informar al ciudadano de que existe esta forma de tramitación que consigue mejorar la eficacia a la hora de relacionarse con la administración. Además sería interesante la posibilidad de crear tutoriales para colgarlos en las diferentes redes sociales, o página Web del ayuntamiento donde te expliquen cómo tramitar ciertas solicitudes pasó a paso.

8.2.2. Cursos o talleres formativos.

El propósito de utilizar esta medida, es con el fin de que sean cada vez más las personas que utilicen la sede electrónica para realizar sus trámites administrativos y conseguir de este modo eliminar las desigualdades que existe en la sociedad, y permitir que los

ciudadanos sigan avanzando en la utilización y comprensión de las nuevas tecnologías y por consiguiente en la tramitación telemática con las administraciones.

Mi propuesta se basa en utilizar los servicios que ya tiene el propio ayuntamiento para impartir distintos cursos y talleres, en los diferentes centros municipales de la localidad.

Pues como ya he comentado anteriormente en el apartado 6.2 de la Pagina Web, la colaboración entre diferentes concejalías han coordinado una acción formativa dirigida a diferentes colectivos de la sociedad, para introducirlos en el mundo de las nuevas tecnologías, pues yo propongo que unos de los cursos que se impartan vayan relacionados al uso del portal de sede electrónica del ayuntamiento, informando a los ciudadanos de las ventajas que tendrían para su vida diaria el conocer como realizar diferentes tipos de tramites a través de la sede sin la necesidad de desplazarse personalmente a las oficinas, evitando esperas innecesarias.

Con esta iniciativa se conseguiría la accesibilidad a este servicio por parte de todas las personas, independientemente de sus capacidades físicas y técnicas, consiguiendo un aumento en la demanda de este servicio.

Dejar claro que la inversión que el ayuntamiento tendría que realizar para llevar a cabo estas propuestas es mínimo, si lo comparamos con los beneficios que supondría llegar a tramitar más del 50% como mínimo de las gestiones vía internet.

9. CONCLUSIONES

En la actualidad la administración electrónica se encuentra en constante desarrollo, siendo cada vez más importante para mejorar la comunicación de los ciudadanos con las administraciones públicas, permitiendo prestar unos servicios públicos cada vez más cómodos, cercanos, ágiles y eficaces, además de reducir tiempo y costes a la administración.

Gracias a la implantación de la Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, el Gobierno de España reconoce el derecho de los ciudadanos a relacionarse con las administraciones públicas por medios electrónicos, pero es ahora, con la entrada en vigor de las leyes 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Publicas y la 40/2015 del Régimen Jurídico del Sector Publico cuando se garantiza el derecho a todos los ciudadanos a establecer relaciones

electrónicas con las Administraciones Públicas, poniéndose de manifiesto el desarrollo de la Sociedad de la Información.

Por ello, el análisis de mi proyecto lo he centrado en determinar la afluencia de trámites que se gestionan en el Ayuntamiento de Parla por los diferentes canales de atención, para observar principalmente la evolución del canal de la sede electrónica, ya que es uno de los principales indicadores sobre el uso que la ciudadanía hace de los servicios electrónicos proporcionados por el ayuntamiento.

Después del estudio realizado puedo decir, que todavía nos encontramos muy lejos de llegar a alcanzar un porcentaje más elevado de tramitaciones que se realicen a través de la sede electrónica, que, de trámites realizados de modo presencial.

Por ello, el Ayuntamiento de Parla se debe centrar en promulgar el uso de la sede electrónica entre sus ciudadanos, además de ofrecer su colaboración para aquellas personas que no puedan acceder a este tipo de servicios ya sea por falta de conocimiento o por cualquier otra causa, para conseguir aumentar en un porcentaje muy significativo el número de habitantes que realizaran sus gestiones mediante el servicio de Oficina Virtual del que dispone el ayuntamiento, además de conseguir avanzar en el cumplimiento de los objetivos marcados por parte del Gobierno, en cuanto a la administración electrónica en España, a la hora de favorecer y apoyar la inclusión de nuestro país en la sociedad de la información y el conocimiento .

En mi opinión, es necesario aplicar las mejoras que he propuesto en mi proyecto o cualquier otro tipo de mejoras, en relación a la promulgación del uso de las nuevas tecnologías que permite comunicarse con las distintas administraciones, para conseguir evitar que el simple desconocimiento del servicio o el no saber utilizarlo se convierta en una traba a la hora de poder relacionarse el ciudadano y la administración de un modo más eficaz.

Bibliografía

Referencias literarias relativas al tema de investigación:

- Ayuntamiento de Parla (2017). Resumen de la memoria anual del Servicio de Atención Ciudadano- 2017. Información Estadística del SAC. Recuperado de: https://ayto-de-parla.transparencialocal.gob.es/es_ES/buscar/contenido/articulo/articulo-3712-informacion-estadistica-del-servicio-de-atencion-al-ciudadano
- Ayuntamiento de Parla. (2018). Servicio de Atención al Ciudadano. (SAC).
- Ayuntamiento de Parla. Consultas varias.(2018). Página web de Parla. Recuperado de: <http://www.ayuntamientoparla.es/>
- Ayuntamiento de Parla.(2017). Anuario Demográfico 2017. Características de la población del municipio. Recuperado de: <http://www.ayuntamientoparla.es/ficheros/anuario-demografico-2017.pdf/view>
- Castells, M. (1999). La sociedad red. La era de la información: economía, sociedad y cultural. *Alianza Editorial, Madrid*.
- Castells, M. (2002). *The Internet galaxy: Reflections on the Internet, business, and society*. Oxford University Press on Demand.
- Colombo, C. (2006). Innovación democrática y TIC,¿ hacia una democracia participativa?. *IDP: revista de Internet, derecho y política= revista d'Internet, dret i política*, (3), 7.
- Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información (2003) “Construir sociedades de la información que atiendan a las necesidades humanas”. Recuperado de: <https://www.itu.int/net/wsis/docs/geneva/civil-society-declaration-es.pdf>
- Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información (2003), Declaración de Principios Construir la Sociedad de la Información: un desafío global para el nuevo milenio. Ginebra. Recuperado de: <http://www.itu.int/net/wsis/docs/geneva/official/dop-es.html>
- Instituto Nacional de Estadística. (2017). Cifras oficiales de población por municipios y sexo-2017. Parla.

Oficina virtual Ayuntamiento de Parla. Sede electrónica. Consultas varias (2018).
Recuperado de:

https://sede.ayuntamientoparla.es/portal/sede/se_principal1.jsp?codResi=1

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (2003). The e-Government imperative: Main findings.

Parlamento Europeo (2003) El Papel de la Administración Electrónica en el futuro de Europa. *Bruselas*.

Subirats, J. (2017). *Análisis de políticas públicas y eficacia de la administración*.

Web del Ayuntamiento de Parla. (2018). Historia de Parla. Recuperado de:
<http://www.ayuntamientoparla.es/ciudad/historia-de-parla>.

Web del Ayuntamiento de Parla. (2018). Organización Municipal. Recuperado de:
<http://www.ayuntamientoparla.es/ayuntamiento/organizacion-municipal/organigrama-municipal-2>

Wikipedia (2018). El municipio de Parla. Recuperado de:
<https://es.wikipedia.org/wiki/Parla>

Normativas ligadas al estudio:

Agenda Digital para España (2013). Estrategia del Gobierno para desarrollar la economía y la sociedad digital en nuestro país. Recuperado de:
<http://www.agendadigital.gob.es/agenda-digital/Paginas/agenda-digital.aspx>

Agenda Digital para España (2013). Plan de Acción de Administración Electrónica de la Administración General del Estado. Recuperado de :
<http://www.agendadigital.gob.es/objetivos-agenda-digital/e-administracion/Paginas/e-administracion.aspx>

Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid. (2002). Decreto 175/2002, de 14 de noviembre, del Consejo de Gobierno, por el que se regula la utilización de las técnicas electrónica, informáticas y telemáticas por la Administración de la Comunidad de Madrid.

Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid. (2002). Decreto 85/2002, de 23 de mayo, del Consejo de Gobierno, por el que se regulan los sistemas de evaluación de la calidad de los servicios públicos y se aprueban los Criterios de Calidad de la Actuación Administrativa en la Comunidad de Madrid.

Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid. (2006). Decreto 94/2006, de 8 de noviembre, del Consejo de Gobierno, de utilización de la firma electrónica en las relaciones con la Administración de la Comunidad de Madrid por medios electrónicos, informáticos y telemáticos.

Boletín Oficial del Estado (1992). Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Boletín Oficial del Estado (2015). Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Boletín Oficial del Estado (2015). Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

Boletín Oficial del Estado. (1978). Constitución Española, 1978.

Boletín Oficial del Estado. (1983). Ley Orgánica 3/1983, de 25 de febrero, de Estatuto de Autonomía de la Comunidad de Madrid.

Boletín Oficial del Estado. (1999). Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal Real.

Boletín Oficial del Estado. (2003). Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica.

Boletín Oficial del Estado. (2010). 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

Boletín Oficial del Estado. (2011). Ley 11/2007 de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

Boletín Oficial del Estado. (2016). Resolución de 29 de enero de 2016, de la Secretaria de Estado de Administración Públicas, por la que se publica el convenio de colaboración con la Comunidad de Madrid para el suministro de las aplicación “Oficina de Registro Virtual” como mecanismo de acceso al Registro Electrónico Común y al Sistema de Interconexión de Registro.

Boletín Oficial del Estado. (2018). Código de Administración Electrónica. Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Recogido de: <https://www.boe.es/legislacion/codigos/codigo.ph>

Comisión al Consejo al Parlamento europeo al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones (2003) “El papel de la administración electrónica en el futuro de Europa”. Recuperado de: [file:///C:/Users/xon/Downloads/plan_accion_i2005%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/xon/Downloads/plan_accion_i2005%20(3).pdf)

Comisión Europea (2010). Comunicación de la Comisión Europea 2020. Una estrategia para un crecimiento inteligente, sostenible e integrador. Bruselas. [http://www.aragon.es/estaticos/GobiernoAragon/Departamentos/HaciendaAdministracionPublica/Documentos/docs2/Areas/Fondos%20Estruct%20UE/2014-2020/COM\(2010\)2020-Europa2020-Unaestrategiaparauncrecimiento.pdf](http://www.aragon.es/estaticos/GobiernoAragon/Departamentos/HaciendaAdministracionPublica/Documentos/docs2/Areas/Fondos%20Estruct%20UE/2014-2020/COM(2010)2020-Europa2020-Unaestrategiaparauncrecimiento.pdf)

Portal de Transparencia de la Comunidad de Madrid. (2015). Plan Estratégico de Innovación y Modernización de la Gestión Pública de la Comunidad de Madrid (PEIM). Recuperado: http://www.madrid.org/es/transparencia/sites/default/files/plan/document/peim_completo.pdf

ANEXOS

Anexo 1. Entrevista al Responsable de Atención al Ciudadano.

ENTREVISTA.

Fecha: 27 de Junio de 2018

Lugar: Casa Consistorial Ayuntamiento de Parla

Duración de la entrevista: 40 minutos.

Función del entrevistado: Responsable del Servicio de Atención al Ciudadano.

1.- Podrías hablarme de tu puesto de trabajo y la experiencia que tienes en el mismo.

Mi puesto de trabajo es de Responsable de todo el Servicio de Atención al Ciudadano desde junio de 2002, dieciséis años al cargo de 18 Auxiliares de Información, aunque algunos años esta cantidad se elevó a 25, y 5 auxiliares de edificios distribuidos en 4 oficinas, 3 de Atención Presencial y una de Atención Telefónica. Además en diciembre de 2012 se incorporó al SAC, la Oficina Virtual, o lo que es lo mismo, la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Parla.

Los horarios de atención varían según las oficinas y si es en los meses de verano o no, con la siguiente distribución:

Horarios de Atención Ciudadana

- Casa Consistorial: Horario de mañana los lunes, miércoles y viernes, de 8:00 a 14:30 horas.
- Casa Consistorial: Horario de mañana y tarde los martes y jueves, de 08:00 a 20:00 horas.
- Casa Consistorial Verano y Navidad solo por la mañana de lunes a viernes, de 08:00 a 14:30 horas.
- Centros Dulce Chacón y Parla Este: Horario de mañana de lunes a viernes, de 08:00 a 14:30, menos verano y navidad.
- Servicio telefónico 010: Horario de mañana de lunes a viernes, de 08:00 a 15:00.
- Sede Electrónica: Horario de mañana de lunes a viernes, de 08:00 a 15:00.

Horarios de mayor afluencia.

De lunes a viernes de 11:00 a 13:00 horas y las tardes de los martes y jueves, de 17:30 a 19:00 horas.

2.- ¿Cuál es el objetivo principal que persigue el ayuntamiento de Parla con el SAC?

Este Servicio de Atención al Ciudadano depende de la Concejalía de Información al Ciudadano y se implanto en junio de 2002 con el compromiso de prestar de forma personalizada a l@s parleñ@s toda la gestión y la información necesaria para que la relación con su administración más cercana sea lo más cómoda, eficiente y ágil posible.

3.- ¿Cuántos ciudadanos son atendidos al día?

En los años 2015 y 2016 se han dado servicio a una media de 190.000 personas en el conjunto de todas las oficinas, prestando la atención a 15.833 personas al mes y 791 al día.

En 2017 se ha dado servicio a 203.094 personas, 16.925 al mes y 846 al día, lo que significa que tenemos un aumento de 12.710 ciudadanos atendidos, un 6,68% respecto a 2016.

Las previsiones para 2018 viendo los datos recogidos, puede que se mantengan los mismos datos globales que en 2017, pero con notables diferencias entre los distintos canales de atención.

- La recepción de ciudadanos según el cañal utilizado:
 - Canal Presencial u Oficinas: en el año 2017 se elevó la atención hasta los 145.000 ciudadanos, observando una ligera reducción hasta mayo de 2018.
 - Canal Telefónico: son 38.605 los ciudadanos atendidos en el pasado año, observando que en este 2018 sigue disminuyendo la atención mediante este canal.
 - Canal Telemático o Sede Electrónica: nos encontramos con un aumento alrededor del 50% hasta el mes de mayo de 2018 con respecto al 2017 sobretodo debido a las modificaciones introducidas por la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común que tiene el fin de potenciar la administración electrónica.

Se puede decir que hasta el mes de mayo de 2018 tenemos un crecimiento de atención a nivel global.

- Atención al ciudadano por Auxiliar de Información:

Desde el año 2011 se han intensificado las personas atendidas por cada Empleado Público y año, correspondiendo a mayo de 2018 a la medida del año 2017, situándonos a este ritmo a los 11.500 anuales, 1.000 mensuales y 50 diarios.

Teniendo en cuenta los estudios que ha realizado el SAC, nos informa que el ratio medio de calidad que se merece tanto el ciudadano como el trabajador corresponden a una media de 30 personas atendidas por empleado público/día, que nos da un total de 7.000/año; por lo que hay que concluir que en la mayoría de los ejercicios se ha superado con creces ese ratio de calidad.

4.- ¿Cuáles son los trámites más demandados?

En los años 2015 y 2016 se han dado servicio a una media de 200.000 trámites en el conjunto de todos los canales, 16.666 al mes y 833 al día.

Para el año 2018 se puede pronosticar observando los datos recogidos, que se mantendrán los mismo valores globales que el 2017, pero con notables diferencias entre los canales de atención.

En referencia a los trámites más solicitados en el año 2017 son: Generación de Volantes con 64.203, Transferencia de llamadas del 010 con 20.411, Generación de Cartas de Pago con 20.283, Alteraciones en el Padrón de Habitantes con 14.845, Ventanilla Única con 11.655 e Información general del municipio en el 010 con 9.676.

5.- Ya que existen un número de trámites que se gestionan electrónicamente, ¿ Hay alguna persona que se encargue de dichos tramites específicos?

Todos los Auxiliares de Información rotan por todas las oficinas y concretamente para un primer nivel de ayuda con la información y los temas relacionados con los tramites de la Sede Electrónica y los Registros Electrónicos se realiza telefónicamente en el 010,

contando con 3 auxiliares de información en el turno de mañana los lunes, miércoles y viernes y 2 auxiliares de información los martes y jueves de 08:00 a 15:00 horas.

En lo que concierne a las consultas, información y ayuda presencial, se mantienen los mismo protocolos de actuación que en el 010 para todos los auxiliares de información que interactúan con los ciudadanos en las oficinas presenciales.

Para un segundo nivel, para casos específicos o de dificultad extrema, tanto si el origen es telefónico o presencial, se derivan al Responsable del SAC para su resolución.

6.- Ya que tu experiencia rebasa la última década, ¿Qué diferencias se han hecho notables desde la introducción de las TIC en el SAC?

Ya te lo he comentado anteriormente que los trámites por internet han evolucionado hasta niveles del 10% del total de los realizados y que los datos que nos aporta el avance de 2018 nos aventuran que las cantidades pueden duplicarse en contraposición de la reducción de las atenciones telefónicas y las presenciales.

En lo que respecta al perfil de los usuarios de estas tecnologías, indudablemente tenemos un ascenso del uso en las Personas Jurídicas por la obligatoriedad recogida en la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común y, respecto a las Personas Físicas, no existe uno concreto, correspondiendo los tramites solicitados a cualquier condición o nacionalidad con una amplia horquilla entre los 20 y 60 años de edad.

7.- ¿Cuáles son los principales desafíos que tiene el Ayuntamiento para mejorar los servicios electrónicos ofrecidos a los ciudadanos?

La Sede Electrónica es la Oficina Virtual de Ayuntamiento de Parla que integra todos los Servicios Personales, Generales e Informativos, así como también, los Trámites y Gestiones que normalmente se necesitan cuando el ciudadano se relaciona con su administración más cercana.

Por lo tanto los objetivos que se ha establecido a tal respecto, han sido con el único fin de potenciar los Trámites Telemáticos, tanto los de Consulta, Impresión o Emisión Online, en el momento, o de Registro Electrónico de la Documentación de cualquier Procedimiento Administrativo, tanto como destino el Ayuntamiento de Parla como de las demás Administraciones Públicas.

8.- ¿Consideras necesario aumentar el número de dispositivos de comunicación para aprovechar al máximo las herramientas tecnológicas?

Con el desarrollo de campañas en la página web, en la sede electrónica y en las redes sociales sobre el uso y bondades del Certificado Digital de Personas Físicas, aumentaría el acceso a los 150 trámites que ya están listos en la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Parla, a los de la Comunidad de Madrid y los de la Administración General del Estado, con la posibilidad de establecer el uso del Certificado para los trámites online que supone cerca de 80.000 visitas a las oficinas del SAC.

Entre los Servicios Personales Online, se encuentran la consulta de datos fiscales, tributos y expedientes, modificación de datos fiscales, generación de autoliquidaciones, pagos telemáticos de recibos, impresión de copias de recibos, justificantes de pago, generación y solicitud de volantes del padrón, domiciliación de impuestos, peticiones de informes, certificados del padrón, etc., entre otros.

9.- ¿Se le facilita de algún modo a las personas con falta de conocimientos o falta de dispositivos la realización de los trámites electrónicos?

Como ya he comentado antes, tenemos establecido un protocolo de actuación en dos niveles para potenciar el conocimiento de las herramientas telemáticas y hoy en día los procedimientos se pueden realizar desde cualquier dispositivo, incluidos los móviles.

10.- ¿Se ha podido observar que con la tramitación electrónica, se le da una respuesta más inmediata al ciudadano?

Por supuesto. Ya que con los trámites online se consigue esa inmediatez, dando respuesta en el momento y en cuanto a los Registros Electrónicos se permite la tramitación sin limitaciones horarias reduciendo o eliminando las esperas y desplazamientos.

11.- Por último ¿Cuál es la opinión personal sobre la progresiva implantación de la administración Electrónica?

Partiendo de toda la información que se ha mostrado en esta entrevista, la implantación de la Administración Electrónica mejorará la vida de los ciudadanos en su relación con las Administraciones Públicas, revolucionando la misma haciendo las cosas más cercanas y fáciles.

Aunque podamos creer que pueda hacer reducir o eliminar la atención presencial, esta se mantendrá porque el ser humano es un ser social y para ciertos tramites es necesario la relación directa.

Y por otra parte, la reducción de esta atención presencial es inversamente proporcional al trabajo interno que se genera, manteniendo los puestos de trabajo en el Servicio de Atención al Ciudadano.

Responsable del Servicio de Atención al Ciudadano

José Ramón Romero Luque.