

Universitat
Oberta
de Catalunya

**Administración electrónica y
crisis sanitaria del Covid-19:
¿cambian las prioridades?
El caso de l'Alcúdia.**

**Máster en Administración y Gobierno
Electrónico.**

Autor: D. Rubén Grau Navarro

Director: D. Ramon Galindo Caldés

PRA: D^a. Rosa Borge Bravo

Tipo del TFM: Investigación

17 de junio del 2020

Resum

En aquest treball s'aborda la transformació produïda per la crisi sanitària del Covid-19 en l'administració. Concretament, es descriu el cas de l'Ajuntament de l'Alcúdia.

El treball s'aborda a través de la legislació i les mesures que s'han anat implantant en referència a l'administració electrònica així com, mitjançant l'estudi de dades prèvies i els recollits durant l'estat d'alarma, referents als òrgans col·legiats, el teletreball i l'atenció presencial, amb un qüestionari sobre el teletreball realitzat en el municipi, la suspensió dels terminis administratius, l'emissió de certificats digitals i l'oficina virtual tributària de l'Ajuntament de l'Alcúdia.

Per mitjà d'aquestes dades arribem a l'objecte que es pretenia amb aquest treball i que és entreveure que aquesta crisi sanitària ha visibilitzat la situació real que existia en referència a l'administració electrònica en les nostres administracions i ha estat l'impuls que aquesta necessitava per a endinsar-se definitivament en una administració més moderna.

Paraules clau: administració electrònica, teletreball, crisi COVID-19, ajuntament, estat d'alarma.

Resumen

En este trabajo se aborda la transformación producida por la crisis sanitaria del Covid-19 en la administración. Concretamente, se describe el caso del Ayuntamiento de l'Alcúdia.

El trabajo se aborda a través de la legislación y las medidas que se han ido implantando en referencia a la administración electrónica así como, mediante el estudio de datos previos y los recogidos durante el estado de alarma, referentes a los órganos colegiados, el teletrabajo y la atención presencial, con un cuestionario sobre el teletrabajo realizado en el municipio, la suspensión de los plazos administrativos, la emisión de certificados digitales y la oficina virtual tributaria del Ayuntamiento de l'Alcúdia.

Por medio de estos datos llegamos al objeto que se pretendía con este trabajo y que es entrever que esta crisis sanitaria ha visibilizado la situación real que existía en referencia a la administración electrónica en nuestras administraciones y ha sido el

impulso que esta necesitaba para adentrarse definitivamente en una administración más moderna.

Palabras clave: administración electrónica, teletrabajo, crisis COVID-19, ayuntamiento, estado de alarma.

Abstract

This study addresses the transformation produced by the Covid-19 health crisis in the administration. Specifically, the case of the City Council of l'Alcúdia is described.

The work is addressed through legislation and measures that have been implemented in reference to electronic administration as well as, through the study of previous data and those collected during the state of alarm, regarding the collegiate bodies, teleworking and face-to-face care with a questionnaire on teleworking carried out in the municipality, the suspension of administrative deadlines, the issuance of digital certificates and the virtual tax office of the Municipality of l'Alcúdia.

Through these data we reach the object that was intended with this work and which is to glimpse that this sanitary crisis has made visible the real situation that existed in reference to electronic administration in our administrations and has been the impulse that it needed to definitively enter into a more modern administration.

Keywords: electronic administration, teleworking, crisis COVID-19, town hall, state of alarm.

Índice

1. Introducción.....	6
2. Metodología.....	9
2.1. Diseño metodológico.....	9
2.2. Instrumentos de recogida de datos.....	10
3. Marco teórico y normativo.....	11
3.1. Marco teórico.....	11
3.2. Marco normativo.....	12
3.2.1 Precedentes (LAECSP).....	13
3.2.2 Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.....	14
3.2.3 Ley 40/2015 del Régimen Jurídico del Sector Público.....	14
3.2.4 Normativa valenciana.....	15
3.3 Normas relacionadas con el COVID-19 en la administración local.....	16
3.3.1 Libre circulación.....	16
3.3.2 Plazos administrativos.....	17
3.3.3 Certificados de firma electrónica y DNI-e.....	19
3.3.4 Prestación de servicios de los empleados públicos.....	19
3.3.5 Modificación Ley 7/1985 para la celebración de los órganos colegiados por medios electrónicos.....	20
3.3.6 El teletrabajo como prioridad en la administración.....	20
3.3.7 Los servicios sociales Valencianos como servicio esencial.....	21
4. Situación anterior al estado de alarma en el Ayuntamiento de l’Alcúdia.	22
4.1 Contexto actual.....	22
4.2 La adaptación del Ayuntamiento de l’Alcúdia a la Administración digital.....	22
5. Cómo afecta la crisis sanitaria, ¿cambia prioridades en la administración? 25	
5.1 Órganos colegiados.....	29
5.1.1 Medidas generales que afectan a los órganos colegiados.....	29
5.1.2 Medidas establecidas por el Ayuntamiento de l’Alcúdia referentes a los órganos colegiados.....	31

5.2 El teletrabajo y la atención presencial.	34
5.2.1 Medidas generales que afectan al teletrabajo y a la atención presencial. ...	34
5.2.2 Medidas establecidas por el Ayuntamiento de l'Alcúdia referentes al teletrabajo y a la atención presencial.	35
5.2.3 Encuesta.....	44
5.3 Suspensión de los plazos.....	49
5.3.1 Medidas generales que afectan a la suspensión de los plazos.	49
5.3.2 Medidas establecidas por el Ayuntamiento de l'Alcúdia referentes a la suspensión de los plazos.....	50
5.4 Certificados digitales.	51
5.4.1 Medidas generales que afectan a los certificados digitales.	51
5.4.2 Medidas establecidas por el Ayuntamiento de l'Alcúdia referentes a los certificados digitales.	53
5.4.3 Certificados electrónicos emitidos.....	54
5.5 Oficina virtual tributaria Ayuntamiento de l'Alcúdia.	55
6. Conclusión	59
7. Bibliografía.....	61
8. Anexos.....	62
8.1 Anexo 1. Plantilla del Ayuntamiento de l'Alcúdia.	62
8.2 Anexo 2. Encuesta realizada a los trabajadores del Ayuntamiento de l'Alcúdia.	67

Índice de gráficos

Gráfico 1 Registros de entrada	27
Gráfico 2. Registros de entrada, Febrero 2020	42
Gráfico 3. Registro de facturas, Febrero 2020.	43
Gráfico 4. Consultas a la oficina de atención ciudadana, Febrero 2020.	43
Gráfico 5. Pregunta 1 de la encuesta.....	44
Gráfico 6. Pregunta 2 de la encuesta.....	45
Gráfico 7. Pregunta 3 de la encuesta.....	45
Gráfico 8. Pregunta 4 de la encuesta.....	46
Gráfico 9 Pregunta 5 de la encuesta.....	46
Gráfico 10. Pregunta 6 de la encuesta.....	47
Gráfico 11. Pregunta 7 de la encuesta.....	47
Gráfico 12. Pregunta 8 de la encuesta.....	48
Gráfico 13. Pregunta 9 de la encuesta.....	48
Gráfico 14. Expedición certificados digitales, Febrero 2020.....	54
Gráfico 15. Certificados electrónicos expedidos.....	55
Gráfico 16. Consultas y trámites a la oficina de gestión tributaria, Febrero 2020.	58

1. Introducció.

Una crisi sanitària pot canviar de un dia per a un altre el normal funcionament d'un país. Si nos detenemos en el concepto de "crisis sanitaria", podemos definirla como una situación inusual repentina y grave que pone en situación de alarma el sistema sanitario a causa de la enfermedad en un número elevado de individuos de la población.

El pasado 15 de marzo el gobierno de España declaró el estado de alarma a causa de una crisis sanitaria producto del Covid-19.

Como vemos, a raíz del concepto de crisis sanitaria surge otro que va estrechamente ligado: El estado de alarma.

Si nos centramos en definir dicho concepto podemos decir que el estado de alarma se trata de un sistema excepcional que se declara con el fin garantizar la rehabilitación de los poderes en una sociedad cuando se producen alteraciones tales como: las crisis sanitarias de las que venimos hablando.

El objeto principal del estado de alarma es la libre circulación de las personas, que como derecho fundamental solo puede limitarse con el instrumento del estado de alarma.

Si nos fijamos en la ley orgánica que regula estos estados, se precisa que el de alarma es el más adecuado para dar frente a "epidemias y situaciones de contaminación grave".

Por lo que podemos afirmar que el Gobierno hace uso de este mecanismo, previsto en el **artículo 116 de la Constitución**, con la finalidad de garantizar la protección de la salud de los ciudadanos, la detención de la enfermedad y el soporte del sistema de salud pública.

En el mismo contexto podemos decir que este además garantiza el suministro alimentario y el fomento e impulso de múltiples medidas: de distanciamiento social, desplazamientos de primera necesidad etc.

Cabe mencionar que el cumplimiento de las medidas que se decretan será asegurado por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y la Policía autonómica y local o incluso las Fuerzas Armadas, bajo las órdenes directas del ministro del Interior.

Se ha de tener en cuenta también que según el **Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19**, en adelante **RD-463/2020**. Cada Administración mantendrá las competencias que le otorga la legislación vigente en la

gestión ordinaria de sus servicios para adoptar las medidas que valore necesarias en el marco de las órdenes directas de la autoridad competente a los efectos del estado de alarma y sin perjuicio de lo establecido en los artículos 4 y 5.

Dicho esto y como punto de partida del presente trabajo de fin máster se hace necesario mencionar una de las limitaciones más importantes que se regulan en el **RD-463/2020**, más concretamente en el **artículo 7**, la limitación de la libertad de circulación de las personas, en la que se cita que durante la vigencia del estado de alarma, las personas únicamente podrán circular por las vías o espacios de uso público individualmente y limitándose a actividades de primera necesidad, tales como compras de alimentos o medicamentos, asistencia a centros sanitarios o entidades financieras, retorno a la residencia habitual o asistencia a personas vulnerables o desplazamientos al lugar de trabajo.

Por lo que podemos ver de forma clara que la atención presencial en las administraciones públicas no se califica dentro las actividades de primera necesidad.

A este respecto, la libertad de circulación de las personas queda restringida de forma drástica durante la vigencia del estado de alarma, con la restricción de mantener abierto al público en el Ayuntamiento y las oficinas municipales para la atención al público en su modalidad presencial, es decir, con la atención de forma física a los ciudadanos, ya que éstos tienen limitada su libertad de circulación, lo que les imposibilita asistir de forma presencial al Ayuntamiento.

Cabe mencionar que los empleados públicos adscritos a las oficinas municipales para la atención al público no tienen limitada la libertad de circulación para ir a trabajar.

Por tanto, podemos decir que dichas restricciones establecidas en la circulación de la ciudadanía determinan la inasistencia de público a los servicios administrativos, que debe relacionarse con la Administración a través de la sede electrónica o vía telefónica

Esta posición queda respaldada por la recomendación que la Federación Española de Municipios y Provincias en su Circular 21/2020, sobre Servicios Esenciales de las Entidades Locales, donde se valora como servicios esenciales que deben ser brindados necesariamente por las Entidades Locales durante el estado de alarma, la “Atención a la Ciudadanía (telefónica y telemática)”.

En este contexto, como afirma (Martínez, 2020) “donde la preocupación de la sociedad es poliédrica y no sólo se circunscribe a las cuestiones directamente relacionadas con la crisis, el Derecho Administrativo debe realizar una reflexión más o menos inmediata de las consecuencias y también de las posibles soluciones que existen para combatir esta grave situación”.

Cabe mencionar, que ha habido muchos cambios en los distintos ámbitos, como el de la contratación o otros aspectos del ámbito local como son: el control del espacio público, la economía, fuerzas de seguridad, sanidad etc., pero cabe señalar, que hemos descartado todo aquello que no tenía que ver con la administración electrónica por cuestión del propio alcance del TFM.

Este trabajo aborda la Administración electrónica ante la crisis sanitaria del COVID-19. El contexto en el que se enmarca este trabajo es el de la crisis sanitaria del covid , la implantación del estado de alarma y las consecuencias en el funcionamiento de un Ayuntamiento, en pleno proceso de implantación de la AE. Estudiaremos el caso particular del Ayuntamiento de l'Alcúdia, un municipio de la provincia de Valencia que pertenece a la comarca de la Ribera y que ha tenido que adaptar la relación de los ciudadanos con la administración a las nuevas medidas propuestas ante la crisis sanitaria del COVID-19.

Si justificamos el porqué de esta elección, cabe señalar: por una parte que se trata de un tema de actualidad y por otra la facilidad en cuanto al acceso a la información para el desarrollo de este trabajo.

El objeto de este trabajo es analizar la situación real que existe en referencia a la administración electrónica en nuestras administraciones, ya que esta ha tenido que ser esencial ante la crisis sanitaria del COVID-19.

A partir de esto, nos planteamos la siguiente hipótesis: ante una crisis sanitaria como la que estamos viviendo en estos momentos ¿cambian las prioridades en la administración?

Este trabajo refleja una foto fija del momento, en la que se describe el contexto anterior a la pandemia y lo que ha ido sucediendo hasta la fecha 1 de Junio de 2020.

Finalmente, destacar que dado a que la producción normativa a todos los niveles es de una dimensión que es imposible elaborar con un TFM, esta se ha centrado en los aspectos desarrollados en el mismo hasta la fecha 1 de Junio de 2020.

2. Metodología.

En este apartado se expondrá la metodología empleada en el presente trabajo, así como su idoneidad para cumplir con la finalidad principal de verificar la hipótesis que nos hemos planteado y analizar qué cambios han habido en la administración como consecuencia de la crisis sanitaria del Covid-19.

Asimismo, también se expondrán las técnicas e instrumentos para la recogida de datos empleados en su realización.

2.1. Diseño metodológico.

Como hemos introducido, el contexto para la elaboración del presente trabajo se focaliza en la administración pública, más concretamente en el Ayuntamiento de l'Alcúdia.

Dicho Ayuntamiento está situado en l'Alcúdia, un municipio de la provincia de Valencia, perteneciente a la comarca de la Ribera Alta que en 2019 contaba con 12.009 habitantes. Este ayuntamiento tiene más de 100 trabajadores, tanto funcionarios como laborales.

Para el abordaje de este tema se considera aplicar una metodología de carácter exploratoria descriptiva. Donde se elaborará en primer lugar la contextualización en cuanto al marco teórico y normativo que existe, se recogerá y se hará una pequeña reflexión de toda aquella legislación existente que esté relacionada con el Covid-19 y la administración electrónica.

Además, también se expondrán los antecedentes de dicha administración y cómo ha afectado esta crisis sanitaria en sus prioridades.

Después de todo esto, también se hará un análisis a partir de datos específicos recogidos del Ayuntamiento de l'Alcúdia, que nos permitirán observar todas y cada una de las consecuencias que ha tenido el impacto del Covid-19 en la administración electrónica.

Los datos del fenómeno analizado se dividen en:

- Órganos colegiados.
- Teletrabajo y atención presencial.
 - Registro de entrada.
 - Registros de facturas.
 - Oficina atención ciudadana.

- Cuestionario sobre el teletrabajo.
- Suspensión de los plazos administrativos.
- Emisión de certificados digitales.
- Oficina virtual tributaria del Ayuntamiento de l'Alcúdia.

Se advierte que la última revisión de datos ha sido en fecha: **1 de junio del 2020**. Dado que estamos en un contexto de continua evolución y la producción normativa a todos los niveles es de una dimensión imposible para la elaboración de un TFM.

2.2. Instrumentos de recogida de datos.

➤ Encuesta

Para la recogida de datos hemos confeccionado una encuesta sobre el teletrabajo, adjunta como **Anexo 2**. Esta encuesta se ha realizado con preguntas cerradas y estructuradas de tipo cuantitativo. El universo de esta encuesta son los 52 trabajadores que desempeñan su trabajo en las oficinas centrales de la administración. Cabe destacar que en dicha administración existen más grupos de trabajadores como la policía local, servicios de limpieza y obras públicas, etc. Pero que estos no se han incluido en este cuestionario ya que forman parte de los servicios esenciales que debe prestar la administración y no han teletrabajado. Han respondido el cuestionario 37 personas (un 72,2% del total).

El objeto del cuestionario responde a la necesidad de tener una visión global y poder obtener respuestas de qué ha supuesto para ellos este cambio en la administración y qué visión tienen al respecto.

➤ Datos facilitados por la Administración

Como complemento a esta fuente de datos anterior, será muy útil para esta investigación también, analizar datos de gestión relativos a los diferentes trámites realizados antes y durante la crisis sanitaria actual.

Cabe señalar, que esta recogida tan extensa de datos ha sido posible por la facilidad que he tenido a la hora de obtenerlos, puesto que ostento el cargo de concejal en dicho ayuntamiento.

3. Marco teórico y normativo.

3.1. Marco teórico.

En este apartado analizaremos en primer lugar el concepto de Administración electrónica, que nos ayudará a comprender y poder desarrollar el tema principal del trabajo que es su implantación en el contexto de una crisis, haciendo referencia al caso en concreto de l'Alcúdia.

Existen numerosas definiciones de Administración electrónica.

La administración electrónica implica el uso de Internet para el desarrollo de servicios públicos rápidos e interactivos (Liikanen, 2001).

Por otra parte, desde el derecho de la UE se ha definido como: “El uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones 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 COM, 26 de septiembre de 2003).

En la página web del Ministerio de Administraciones Públicas se entiende la Administración Electrónica como¹: “El uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones en la Administración para que combinados con ciertos cambios organizativos y nuevas capacidades de los empleados públicos, mejoren la eficacia, la productividad, la agilidad y la comodidad en la prestación de servicios a los ciudadanos”.

Estas acepciones podemos decir que incluyen tres aspectos complementarios, que según Molina et al., 2011,p.49 y 50):

- a) Por un lado, los ciudadanos están bien informados y bien atendidos (e-Gobierno).
- b) Por otro lado, los ciudadanos pueden ser partícipes activos en los procesos públicos; esto nos traslada al concepto de democracia electrónica (eDemocracia) que abarca según el mismo autor como hemos mencionado los “procesos electrónicos que permiten la participación ciudadana en la vida política mediante el uso de la TICs, ya sea de forma directa en la toma de decisiones políticas o por medio de sus representantes”.
- c) Por último y haciendo referencia a la eAdministración se afirma que en esta se engloban todos los “mecanismos electrónicos que permiten la presentación de servicios públicos, 'tanto a los ciudadanos como a las empresas”.

¹ <https://www.mptfp.gob.es/>

Dicho esto, a partir de estas conceptualizaciones generales podemos decir que surgen una serie de características que transforman las funciones que realiza la Administración, observando: cambios formales en su soporte (Papel/TIC), cambios internos en la estructuración de la Administración que favorecen la eficacia y eficiencia y, cambios externos a través de la utilización de nuevos sistemas de comunicación de cara a los ciudadanos.

La administración electrónica es por tanto un nuevo modelo de gestión de la actividad administrativa establecido a gracias a las TIC que nos permiten tanto modificar como ampliar los canales y las formas de comunicación y relación entre los ciudadanos y la Administración.

La apuesta por la Administración electrónica a nivel mundial tiene un claro reflejo en nuestras Administraciones.

En los últimos años las Administraciones Públicas en general han apostado por las nuevas tecnologías en múltiples ámbitos, tanto internos como externos a la propia organización, que les ha permitido funcionar en cualquier momento y brindar cualquier tipo de servicios 24 horas al día y 7 días a la semana, desde cualquier sitio, y desde multitud de dispositivos de acceso tales como el móvil, el ordenador, la tablet, etc.

Esta apuesta ha sido un punto de inflexión en el panorama que estamos viviendo actualmente. Pues la grave situación sanitaria, social y económica que ha generado el COVID-19 puede acelerar el despliegue definitivo de la Administración electrónica. (Rodríguez, 2020) ya que el confinamiento decretado por las medidas el estado de alarma ha provocado un cambio drástico y en algunas ocasiones forzoso en las Administraciones que aún no se habían adaptado a los mandatos legales impuestos por la **Ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo Común, (en adelante LPAC)** y la **Ley 40/2015 de Régimen Jurídico del Sector Público, (en adelante LRJSP)** ya establecidas antes de la crisis sanitaria y que implican la obligación de utilizar de forma exclusiva los medios electrónicos en octubre de 2020.

En el presente trabajo, analizaremos cómo ha evolucionado concretamente la Administración electrónica, en el ámbito institucional del Ayuntamiento de l'Alcúdia en el contexto actual en el que nos encontramos, aunque previamente analizaremos el marco normativo que regula dicha transformación.

3.2. Marco normativo.

La transformación digital de la Administración, que da lugar a la denominada administración electrónica, o según el lenguaje más reciente, a la administración digital, es ineludible y se caracteriza por su alcance global, de forma que su plena

realización requiere de varios pilares que se relacionan y evolucionan de una forma dinámica a lo largo del tiempo: una estrategia continuada de medio plazo, el marco legal, la cooperación y la gobernanza, las propias infraestructuras tecnológicas y los servicios que aportan la realidad práctica.

La transformación digital permite hacer una administración más eficiente, centrada en las necesidades de ciudadanos y empresas, más abierta, participativa y transparente. No es un mero proceso tecnológico, sino que requiere una visión multidisciplinar que, afecta a los procesos, que han de simplificarse para aprovechar las oportunidades de la sociedad digital, a los diversos actores implicados (funcionarios, ciudadanos y empresas) que han de adquirir una nueva perspectiva y dotarse de competencias digitales, a la tecnología que ofrece oportunidades pero que también suscita riesgos, a la gestión de los datos en un escenario crecientemente datacéntrico, y finalmente a la (ciber)seguridad imprescindible para la protección de la información manejada y los servicios prestados.

En este contexto complejo, el marco legal es un poderoso resorte para movilizar la Administración en pos de esta transformación digital; cabe afirmar que el mismo constituye hoy en día un activo, una oportunidad que se ha de aprovechar, sin perjuicio de que sea necesario su constante perfeccionamiento y evolución. El marco legal constituye, por tanto, una formidable palanca de acción no exenta de retos y dificultades para su plena aplicación.

Nuestro país cuenta con un marco legal en evolución, que trata de forma exhaustiva todos aquellos aspectos necesarios para la implantación de la administración digital, desarrollada bajo el principio de seguridad jurídica y adecuado a la realidad que impone la transformación digital. Este marco se ha constituido a partir de hitos tales como la **Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, (en adelante LAECSP)** y sus desarrollos, y la **LPAC** y la **LRJSP**, ambas de 1 de octubre.

3.2.1 Precedentes (LAECSP)

La **LAECSP**, es una ley española que reconoce a los ciudadanos su derecho a relacionarse electrónicamente con las administraciones públicas, así como la obligación de éstas a garantizar ese derecho. Esta Ley fue derogada por la **LPAC**.

La **LAECSP** se califica por ser la primera con rango de ley que centra toda su atención en la problemática propia de la administración electrónica, por lo que es la norma legal de referencia en esta materia y establece un marco homogéneo para las tres administraciones en la materia.

El principal objetivo de esta ley por decirlo de alguna forma es reconocer y garantizar el derecho del ciudadano a relacionarse por medios electrónicos con las Administraciones Públicas. Por otra parte también pretende impulsar el uso de los servicios electrónicos en la Administración con sus condiciones necesarias, y de forma implícita desempeñar con ello un efecto arrastre sobre la sociedad de la información en general.

En esta misma línea, cabe destacar que las Administraciones Públicas tienen la obligación de garantizar el acceso a todos sus servicios electrónicos, incluyendo registros, pago, notificaciones y la consulta del estado de tramitación de sus procedimientos desde el 31 de diciembre de 2009.

3.2.2 Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Como se afirma en la exposición de motivos de la LPAC, “una Administración sin papel basada en un funcionamiento íntegramente electrónico no sólo sirve a los principios de eficacia y eficiencia, al ahorrar costes a ciudadanos y empresas, sino que también refuerza las garantías de los interesados a la vez que facilita una mejor transparencia”.

La **LPAC** junto con la **LRJSP** contempla que la tramitación electrónica debe constituir la actuación habitual de las Administraciones Públicas, para servir mejor a los principios de eficacia, eficiencia, al ahorro de costes, a las obligaciones de transparencia y a las garantías de los ciudadanos.

Esta misma ley también se refiere, entre otras, a cuestiones tales como los derechos de las personas en sus relaciones 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.

3.2.3 Ley 40/2015 del Régimen Jurídico del Sector Público.

La **LRJSP** 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.

Otra normativa importante es el **Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la LAECSP**. Pero con la entrada en vigor de la **LPAC** modifica determinados preceptos del **Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre**.

Hablando de la seguridad, el **Real Decreto 951/2015, de 23 de octubre, modifica el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica**. El Esquema Nacional de Seguridad tiene por objeto establecer la política de seguridad en la utilización de medios electrónicos y está constituido por principios básicos y requisitos mínimos que permitan una protección adecuada de la información.

El **Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI)** ⁽²⁾ viene regulado en el **Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la administración electrónica**.

Otra normativa muy importante relacionada en este TFM es la **Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica**. Esta ley regula la firma electrónica ⁽³⁾, su eficacia jurídica y la prestación de servicios de certificación.

3.2.4 Normativa valenciana.

Por último y centrándonos en la Comunidad Valenciana que es donde se encuentra el municipio de l'Alcúdia hay una norma muy importante a nivel autonómico. El **Decreto 220/2014, de 12 de diciembre, del Consell**, por el que se aprueba el **Reglamento de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana**. Este viene a regular el régimen jurídico de la utilización por la Administración de la Generalitat de los medios electrónicos, informáticos y telemáticos en el desarrollo de su actividad administrativa.

² “Tiene como finalidad la creación de las condiciones necesarias para garantizar el adecuado nivel de interoperabilidad técnica, semántica y organizativa de los sistemas y aplicaciones empleados por las Administraciones públicas, que permita el ejercicio de derechos y el cumplimiento de deberes a través del acceso electrónico a los servicios públicos, a la vez que redunde en beneficio de la eficacia y la eficiencia” **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**.

³ “Constituye un instrumento capaz de permitir una comprobación de la procedencia y de la integridad de los mensajes intercambiados a través de redes de telecomunicaciones, ofreciendo las bases para evitar el repudio, si se adoptan las medidas oportunas basándose en fechas electrónicas” **Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica**.

Asimismo, se fijan las competencias y atribuciones en materia de administración electrónica y las relativas a la implantación de procedimientos administrativos o procesos de trabajo, la homologación y aprobación de aplicaciones y sistemas de información, así como las directrices y buenas prácticas de administración electrónica dirigidas a las entidades locales en la Comunitat Valenciana que es donde se encuentra el municipio de l'Alcúdia.

3.3 Normas relacionadas con el COVID-19 en la administración local.

En este apartado haremos referencia a toda aquella normativa que posee relación con la crisis sanitaria del COVID-19 que afecta al ámbito de la administración local.

Como venimos argumentando, debido a la crisis sanitaria provocada por el COVID-19 el gobierno de España decretó el estado de alarma el día 15 de marzo del 2020.

Este decreto regula aspectos de relevante importancia aplicables a la administración local, entre ellos:

3.3.1 Libre circulación.

El **art.7 del RD-463/2020** dispone, que: “Únicamente podrán circular por las vías o espacios de uso público para la realización de las siguientes actividades, que deberán realizarse individualmente, salvo que se acompañe a personas con discapacidad, menores, mayores, o por otra causa justificada:

- a) Adquisición de alimentos, productos farmacéuticos y de primera necesidad, así como adquisición de otros productos y prestación de servicios de acuerdo con lo establecido en el artículo 10.
- b) Asistencia a centros, servicios y establecimientos sanitarios.
- c) Desplazamiento al lugar de trabajo para efectuar su prestación laboral, profesional o empresarial.
- d) Retorno al lugar de residencia habitual.
- e) Asistencia y cuidado a mayores, menores, dependientes, personas con discapacidad o personas especialmente vulnerables.
- f) Desplazamiento a entidades financieras y de seguros.
- g) Por causa de fuerza mayor o situación de necesidad.
- h) Cualquier otra actividad de análoga naturaleza.”

Como podemos ver, el desplazamiento a la administración local solamente está concebido para los empleados de ésta. Al resto de la ciudadanía este desplazamiento les queda restringido, por lo que no pueden dirigirse presencialmente en los

ayuntamientos, ya que según esta regulación las administraciones quedan cerradas al público en su modo presencial y la relación ciudadanía-administración queda establecida de manera electrónica.

3.3.2 Plazos administrativos.

Suspensión de los plazos administrativos.

Otro de los aspectos que se regula en este decreto hace referencia a la suspensión de los plazos administrativos que se encuentra en la Disposición adicional tercera.¹ del **RD-463/2020**, que ha establecido que «se suspenden términos y se interrumpen los plazos para la tramitación de los procedimientos de las entidades del sector público», por lo que «el cómputo de los plazos se reanudará en el momento en que pierda vigencia el presente real decreto o, en su caso, las prórrogas del mismo»; excepcionando «los procedimientos y resoluciones a los que hace referencia el apartado primero, cuando estos vengán referidos a situaciones estrechamente vinculadas a los hechos justificativos del estado de alarma». De igual forma, acorde al epígrafe 3 de la misma disposición adicional, «el órgano competente podrá acordar, mediante resolución motivada, las medidas de ordenación e instrucción estrictamente necesarias para evitar perjuicios graves en los derechos e intereses del interesado en el procedimiento y siempre que éste manifieste su conformidad, o cuando el interesado manifieste su conformidad con que no se suspenda el plazo». En todo caso, el epígrafe 4 de dicha disposición adicional tercera⁴, concede que «sin perjuicio de lo dispuesto en los apartados anteriores, desde la entrada en vigor del presente real decreto, las entidades del sector público podrán acordar motivadamente la continuación de aquellos procedimientos administrativos que vengán referidos a situaciones estrechamente vinculadas a los hechos justificativos del estado de alarma, o que sean indispensables para la protección del interés general o para el funcionamiento básico de los servicios».

Por lo que respecta a los plazos administrativos cabe mencionar que todos, incluidos los expedientes de contratación, quedaron suspendidos, atendiendo a lo dispuesto en la **Disposición Adicional Tercera del RD-463/2020**, por este motivo las licitaciones, adjudicaciones y formalizaciones se encuentran suspendidas, salvo que su celebración sea imprescindible en el estado de alarma en el que nos encontramos, o en caso de cumplirse las circunstancias previstas en el apartado tercero de la citada Disposición, donde se afirma que: “No obstante lo anterior, el órgano competente

⁴ Real Decreto 465/2020, de 17 de marzo, por el que se modifica el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, en adelante RD-465/2020.

podrá acordar, mediante resolución motivada, las medidas de ordenación e instrucción estrictamente necesarias para evitar perjuicios graves en los derechos e intereses del interesado en el procedimiento y siempre que éste manifieste su conformidad, o cuando el interesado manifieste su conformidad con que no se suspenda el plazo.”

Levantamiento de los plazos en materia de contratación pública por medios electrónicos.

En el **Real Decreto-ley 17/2020, de 5 de mayo, por el que se aprueban medidas de apoyo al sector cultural y de carácter tributario para hacer frente al impacto económico y social del COVID-2019**. En su Disposición adicional octava trata de la continuación e inicio de los procedimientos de contratación celebrados por entidades del Sector Público durante la vigencia del estado de alarma.

“A los efectos previstos en el apartado 4 de la disposición adicional tercera del **RD-463/2020**, desde la entrada en vigor del presente real decreto-ley se acuerda el levantamiento de la suspensión de los términos e interrupción de los plazos de los procedimientos de contratación promovidos por entidades pertenecientes al Sector Público, en el sentido definido en el **artículo 3 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público**, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las **Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014**, siempre y cuando su tramitación se realice por medios electrónicos.

Lo dispuesto en el párrafo anterior permitirá igualmente el inicio de nuevos procedimientos de contratación cuya tramitación se lleve a cabo también por medios electrónicos.

Esta medida se extenderá a los recursos especiales que procedan en ambos casos.”

Reanudación plazos administrativos.

En el **Real Decreto 537/2020, de 22 de mayo**, por el que se prorroga el estado de alarma declarado por el **RD-463/2020**. En su artículo 9 se expone que “con efectos desde el 1 de junio de 2020, se derogará la disposición adicional tercera del **RD-463/2020**, relativa a la suspensión de plazos administrativos. Desde esa misma fecha, el cómputo de los plazos que hubieran sido suspendidos se reanudará, o se reiniciará, si así se hubiera previsto en una norma con rango de ley aprobada durante la vigencia del estado de alarma y sus prórrogas.”

Dicho esto y especificados los dos aspectos más importantes que se relacionan directamente con la Administraciones pasaremos a indicar otras normas que también se pueden enmarcar en el ámbito de la administración electrónica.

3.3.3 Certificados de firma electrónica y DNI-e.

En el **Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19**, en adelante **RD-8/2020**. En su Disposición adicional cuarta, “Prórroga de la vigencia del documento nacional de identidad”.

Sin perjuicio de lo que, sobre el periodo de validez del documento nacional de identidad, establece el **Real Decreto 1553/2005, de 23 de diciembre, por el que se regula la expedición del documento nacional de identidad y sus certificados de firma electrónica**, queda prorrogada por un año, hasta el día trece de marzo de dos mil veintiuno, la validez del documento nacional de identidad de las personas mayores de edad titulares de un documento que caduque desde la fecha de entrada en vigor del **RD-463/2020**.

La prórroga de la validez del documento nacional de identidad permitirá que puedan renovarse, conforme al procedimiento actual, los certificados reconocidos incorporados al mismo por igual periodo.

3.3.4 Prestación de servicios de los empleados públicos.

En el **Real Decreto-ley 10/2020, de 29 de marzo**, por el que se regula un permiso retribuido recuperable para las personas trabajadoras por cuenta ajena que no presten servicios esenciales, con el fin de reducir la movilidad de la población en el contexto de la lucha contra el COVID-19. En su Disposición adicional primera referida a Empleados públicos, dice:

“El Ministerio de Política Territorial y Función Pública y los competentes en las comunidades autónomas y entidades locales quedan habilitados para dictar las instrucciones y resoluciones que sean necesarias para regular la prestación de servicios de los empleados públicos incluidos en el ámbito de aplicación del **Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público**, en adelante **RDLEBEP**, con el objeto de mantener el funcionamiento de los servicios públicos que se consideren esenciales.”

3.3.5 Modificación Ley 7/1985 para la celebración de los órganos colegiados por medios electrónicos.

En el **Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al COVID-19**, en adelante **RD-11/2020**. En su Disposición final segunda se modifica de la **Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases del régimen local**, en adelante **LBRL**.

Se añade un nuevo apartado 3 al **artículo 46 de la LBRL**, con la siguiente redacción:

«3. En todo caso, cuando concurren situaciones excepcionales de fuerza mayor, de grave riesgo colectivo, o catástrofes públicas que impidan o dificulten de manera desproporcionada el normal funcionamiento del régimen presencial de las sesiones de los órganos colegiados de las Entidades Locales, estos podrán, apreciada la concurrencia de la situación descrita por el Alcalde o Presidente o quien válidamente les sustituya al efecto de la convocatoria de acuerdo con la normativa vigente, constituirse, celebrar sesiones y adoptar acuerdos a distancia por medios electrónicos y telemáticos, siempre que sus miembros participantes se encuentren en territorio español y quede acreditada su identidad. Asimismo, se deberá asegurar la comunicación entre ellos en tiempo real durante la sesión, disponiéndose los medios necesarios para garantizar el carácter público o secreto de las mismas según proceda legalmente en cada caso.

A los efectos anteriores, se consideran medios electrónicos válidos las audioconferencias, videoconferencias, u otros sistemas tecnológicos o audiovisuales que garanticen adecuadamente la seguridad tecnológica, la efectiva participación política de sus miembros, la validez del debate y votación de los acuerdos que se adopten».

3.3.6 El teletrabajo como prioridad en la administración.

En la **Orden SND/399/2020, de 9 de mayo**, para la flexibilización de determinadas restricciones de ámbito nacional, establecidas tras la declaración del estado de alarma en aplicación de la fase 1 del Plan para la transición hacia una nueva normalidad. Tiene por objeto establecer las condiciones para la flexibilización de determinadas restricciones de ámbito nacional establecidas por el estado de alarma, en aplicación de la fase 1 del Plan para la transición hacia una nueva normalidad.

En su artículo 3 se afirma que “Siempre que sea posible, se fomentará la continuidad del teletrabajo para aquellos trabajadores que puedan realizar su actividad laboral a distancia.”

3.3.7 Los servicios sociales Valencianos como servicio esencial.

En el ámbito autonómico de la Comunidad Valenciana que es donde se ubica el municipio de l'Alcúdia, el día 12 de mayo se publicó la corrección de errores de la **Resolución de 8 de mayo de 2020**, de la vicepresidenta y consellera de Igualdad y Políticas Inclusivas, sobre las directrices para organizar los servicios sociales de atención primaria con motivo de las fases de desconfinamiento del estado de alarma provocado por la pandemia de Covid-19 (DOGV 8808, de 11 de mayo). [2020/3366].

En su artículo primero “Los servicios sociales de atención primaria como servicio esencial han venido prestando atención a las personas en las condiciones excepcionales establecidas en la resolución por la que se establecen las directrices para organizar los servicios sociales de atención primaria con motivo del estado de alarma provocado por la pandemia de Covid-19, de 27 de marzo de 2020. En la planificación de «desescalada o vuelta a la actividad ordinaria de los mismos está prevista en la fase inicial la incorporación hasta completar los equipos de las personas profesionales de la atención primaria de servicios sociales.

La vuelta a la actividad ordinaria se llevará a cabo paulatinamente de manera que todos los centros sociales en que se ubican los equipos de atención primaria de servicios sociales que han debido permanecer abiertos al público y prestando servicios presenciales imprescindibles y urgentes incorporarán progresivamente para la atención presencial las personas profesionales que han realizado su trabajo desde su domicilio hasta completar la plantilla como máximo el último día hábil de la fase I de la desescalada.”

Para finalizar este apartado se hace necesario mencionar que estas son las normas surgidas a partir del decreto de estado de alarma relacionadas con la administración electrónica y publicadas hasta el día **1 de junio del 2020**.

4. Situación anterior al estado de alarma en el Ayuntamiento de l'Alcúdia.

4.1 Contexto actual.

El Ayuntamiento de l'Alcúdia se encuentra en una localidad cuya población según el INE en 2019 es de 12.009 habitantes. Su densidad de población es de 473,67 hab./km².

Podemos clasificarlo como un ayuntamiento de clase primera, ya que incluye los diferentes departamentos considerados esenciales: secretaría, intervención y tesorería.

Cuenta con más 100 trabajadores que se organizan dentro de diferentes departamentos, regulados en la plantilla que podemos encontrar en el **Anexo 1**.

El ayuntamiento tiene externalizado el servicio de recogida de residuos y el abastecimiento de agua potable. También tiene externalizada la gestión tributaria y de recaudación en una empresa privada, con oficinas presenciales en un edificio anexo al edificio del ayuntamiento. Toda su atención ciudadana se hace de forma presencial y por teléfono.

4.2 La adaptación del Ayuntamiento de l'Alcúdia a la Administración digital.

La Administración electrónica ha ido creciendo poco a poco desde hace unos años en el Ayuntamiento de l'Alcúdia.

El Ayuntamiento cuenta con las siguientes infraestructuras de Administración digital:

OpenSEA	Plataforma de tramitación expedientes electrónicos.	Portafirmas multifuncional que permite firmar cualquier documento mediante certificado digital.
	Registro electrónico de entrada y salida.	Al no estar adherido al sistema ORVE ni al NOTIFICA las salidas electrónicas se notifican en papel.
	Tramitación de decretos.	Permite crear un flujo de firmas completo en el cual se pueden aceptar o rechazar decretos, visualizarlos, notificar a los interesados, grabar en el registro de salida y en el libro de decretos, así como llevar un control y seguimiento de todos los decretos almacenados en el sistema.

	Convocatorias órganos colegiados.	Permite crear convocatorias a plenos y juntas con la función de envío de notificaciones telemáticas a los asistentes y control de acceso a dichas notificaciones.
SICAL	Plataforma de contabilidad y gestión presupuestaria.	Se utiliza en los departamentos de intervención en el ámbito presupuestario y el departamento de tesorería para la consecución de la contabilidad de la entidad.
FACE	Plataforma para el registro electrónico de facturas.	Permite la remisión de facturas en formato electrónico a aquellos organismos de las administraciones que acepten la recepción de facturas en formato electrónico y que estén previamente dados de alta en el sistema. Ya que como se afirma en las bases de ejecución del presupuesto municipal de 2020: "Todos los proveedores que hayan librado bienes o prestado servicios en el Ayuntamiento de L'Alcúdia podrán expedir y remitir factura electrónica. En todo caso, están obligadas al uso de la factura electrónica y a su presentación a través del punto general de entrada de facturas electrónicas del Ministerio de Hacienda FACE los proveedores que emiten facturas de importe superior a 4.000€". Por lo que como vemos se pueden hacer hasta 4.000€ presencialmente y a partir de esta cantidad es obligatorio hacerla mediante dicha plataforma.
PORTAL DEL EMPLEADO	Gestión de los recursos humanos y nóminas	Todos los empleados públicos tienen acceso a esta plataforma electrónica, donde se puede desde solicitar los permisos hasta descargar sus propias nóminas. Además el departamento de personal puede tramitar todo electrónicamente mediante esta plataforma integral de nóminas y contratación de personal.
CONTRATACIÓN PÚBLICA	No adherido a la Plataforma de Contratación del Sector Público ni al ORVE.	No se publican las licitaciones en la plataforma de contratación pública del Sector Público, se anuncian en la página web. La comunicación de estas se hace en formato papel por registro de entrada.
PRU	Punto de registro de usuario para la expedición de	El Ayuntamiento de l'Alcúdia forma parte del colectivo de Puntos de Registro de Usuario (PRU) de la ACCV (Agencia de

	<p>certificados electrónicos.</p>	<p>Tecnología y Certificación Electrónica) que existen en la Comunidad Valenciana.</p> <p>Esto significa que los ciudadanos que deseen solicitar un certificado digital pueden acudir a esta administración para su expedición.</p> <p>La solicitud del certificado digital es siempre presencial y el solicitante deberá identificarse mediante su D.N.I, N.I.E o pasaporte español, en vigor. Alternativamente, si son ciudadanos extranjeros, deberán aportar el NIE y su pasaporte en vigor.</p>
--	-----------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

El Ayuntamiento de l'Alcúdia en la situación anterior al estado de alarma tenía una atención al ciudadano presencialmente en todos sus departamentos, de lunes a viernes de 9h a 14h, por lo que se podía hacer cualquiera de los trámites que hemos expuesto de forma presencial.

Dicho esto, seguidamente pasaremos a analizar cómo ha afectado la crisis sanitaria y que prioridades han cambiado en la administración a raíz de esta.

5. Cómo afecta la crisis sanitaria, ¿cambia prioridades en la administración?

La crisis sanitaria causada por la propagación del COVID 19 está forzando en todos los países que lo sufren a que sus correspondientes administraciones respondan con medidas extraordinarias, lo que obliga a cuestionarse si las administraciones españolas (General del Estado, autonómicas y locales) están preparadas para hacer frente a esta epidemia.

Cuando una crisis sanitaria toma las riendas de una sociedad cambian todas las prioridades que normalmente se tenían fijadas. Las administraciones se enfrentan a la necesidad de dar respuesta simultánea a dos demandas que se complementan: por una parte, mejorando los procesos internos, haciéndolos más eficientes y difundiendo la utilización de las tecnologías para mejorar el acceso a la información, reducir los trámites, los documentos y los plazos de tramitación. Y por otra parte, respondiendo a las nuevas demandas de servicios de los ciudadanos y empresas.

Éstos esperan una administración abierta, con información y servicios disponibles 24 horas al día, sin desplazamientos, seguros, y que les simplifiquen y agilicen su relación con las diferentes administraciones que le prestan sus servicios.

La exposición de motivos de la **LPAC** ya estimó que la tramitación de los procedimientos administrativos vía electrónica debía “constituir la actuación habitual de las Administraciones” pues como hemos mencionado responde mejor a los principios de eficacia y eficiencia, disminuye costes y asegura las garantías de los ciudadanos.

El **art. 14** de la **LPAC** regula el “Derecho y obligación de relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas” que posibilita a las personas físicas relacionarse electrónicamente con la Administración y obliga, en todo caso, a hacerlo a las personas jurídicas, a las entidades sin personalidad jurídica, a quienes ejerzan una actividad profesional que exija la colegiación obligatoria -incluidos notarios y registradores de la propiedad y mercantiles-, a quienes representen a un interesado que esté obligado a relacionarse electrónicamente con la Administración y a los empleados de las Administraciones Públicas para los trámites que realicen con ellas por razón de su condición de empleado público.

La normativa aprobada con el Decreto de declaración del estado de alarma también ha supuesto que muchos procedimientos administrativos se hayan tenido que suspender, en beneficio de los administrados, y desde el punto de vista laboral, ha sido necesario implantar el teletrabajo a muchos empleados públicos por cuestiones de seguridad sanitaria.

Como sabemos, el teletrabajo está solo al alcance de todos aquellos que tienen los medios necesarios. La mayoría de los funcionarios no dispone de los medios materiales, ni las conexiones informáticas adecuadas, ni los procedimientos establecidos, ni la cultura organizativa previa, ni la evaluación por resultados necesaria para hacerlo.

Dicho esto, podemos decir que dos han sido las principales dificultades con las que se han encontrado en este proceso de digitalización: por una parte disponer de una conexión suficiente para desarrollar sus tareas y por otra la escasa alfabetización tecnológica que existe sobre todo en el sector de la población de edad más avanzada.

Desde el punto de vista de la Administración, otra de las principales dificultades recae en el alto coste económico que supone para las Administraciones Públicas equiparse de sistemas y medios tecnológicos que hagan viable que la tramitación de procedimientos electrónicos sea habitual.

Estos no pueden ser unos obstáculos insalvables, pues se hace necesario mencionar que si las grandes plataformas tecnológicas han llegado a todo y a todos, el sector público no puede quedar al margen, y menos bajo el pretexto de que no existen medios ni recursos personales, tecnológicos y económicos para hacerlo posible.

A raíz de la crisis sanitaria actual se ha vivido un cambio forzoso en las administraciones que ha "obligado" digitalizar la gran mayoría de tramitaciones que se llevaban a cabo de forma presencial.

A continuación, analizaremos los registros de entrada que ha tenido el Ayuntamiento de l'Alcúdia, desde los meses de enero hasta mayo del 2020.

Cabe reseñar que los registros de entrada pueden hacerse por norma general de forma presencial o electrónica.

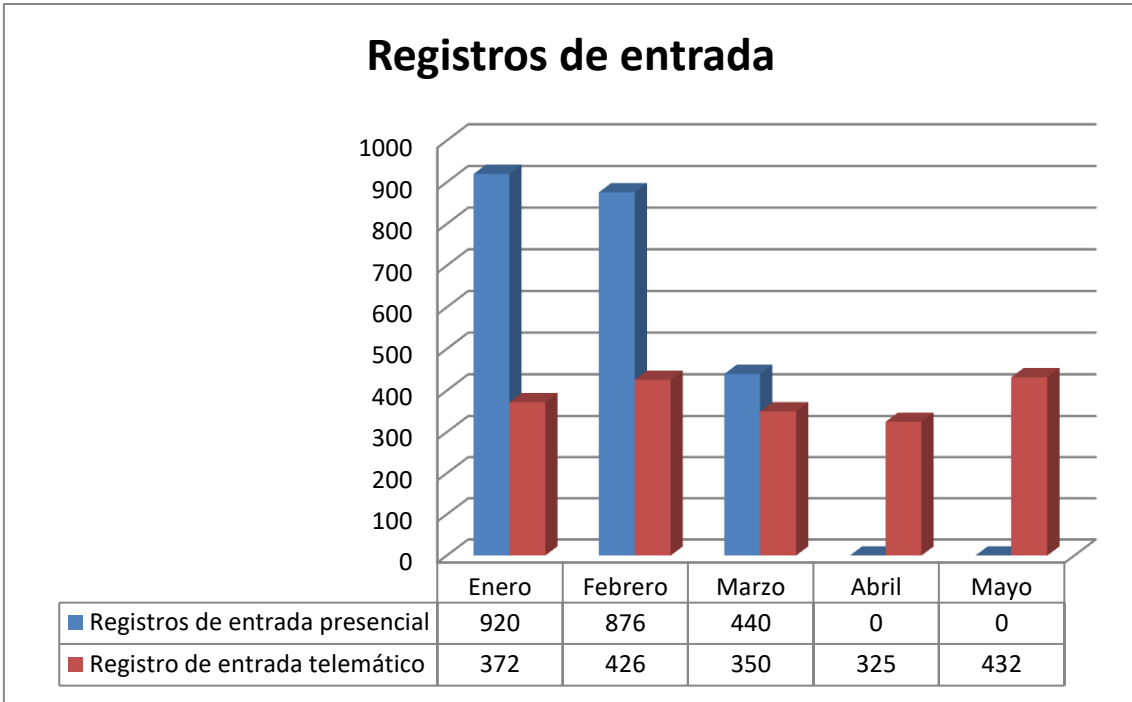


Gráfico 1 Registros de entrada

Como podemos observar en los meses enero, febrero y marzo prevalecían los registros tramitados de forma presencial ante los de entrada telemática. A partir de marzo como vemos descienden los registros de entrada presencial hasta 0, prevaleciendo este número en los siguientes meses: abril y mayo. Como vemos se ve claramente en el gráfico el parón de la administración presencial. Esto es debido a la imposibilidad de realización de dicho trámite de forma presencial por consecuencia del estado de alarma en que nos encontramos.

Llegados a este punto nos surge una serie de cuestiones: ¿Porque, de repente, a partir del 14 de marzo, empieza a ser posible la administración electrónica en todos sus aspectos? Se cerraron las administraciones en su modalidad física, se limitó la libertad de circulación de los ciudadanos y apareció la posibilidad de los trámites electrónicos “desde casa”, de comunicarse, de teletrabajar. Consiguiendo de esta manera que el sector público no se detuviera. ¿Cómo se ha podido hacer esto? como vemos la imposibilidad que se barajaba era una mera falacia, porque como sabemos la tecnología existe, pero en muchos casos lo que no existía era la voluntad para progresar en la transformación digital.

Como hemos podido comprobar la tecnología en la Administración supone un gran avance tanto en calidad, tiempo y eficacia.

Por lo que, después de lo vivido nos preguntamos, si la administración electrónica está siendo posible durante esta crisis sanitaria, ¿cuál es la razón para que no lo sea de

forma habitual?, ¿qué ocurrirá después del estado de alarma?, ¿volverá la atención presencial?

Después de esto, ya no hay excusa para que esta transformación digital sea un espejismo, el funcionamiento de la administración tiene que ser accesible y fácil, teniéndose siempre en cuenta la brecha digital y garantizando competencias digitales al conjunto de la sociedad.

Como vemos, ha tenido que ser un factor externo el que ha dado el empujón decisivo a la administración electrónica, desde la urgencia y la improvisación.

Dicho esto, cabe destacar que este hecho no puede quedarse ahí, por lo que es necesario como afirma (Campos, 2020) “analizar estratégicamente cómo esta transformación digital del sector público debe ser una palanca que permita ayudar a salir de la ya anunciada crisis social y económica”.

La vivencia del hoy debe servir como factor definitivo en la digitalización del sector público, haciendo de la actual necesidad una virtud. Aprovechando la lección que nos ha dado esta crisis para iniciar un proceso de cambio en nuestro Ayuntamiento, que nos permitirá reaccionar con más tiempo y eficiencia en un futuro en caso de tener la necesidad de atender las necesidades de los ciudadanos a puerta cerrada.

Como venimos diciendo la presente situación de emergencia sanitaria causada por el COVID-19 nos ha servido para ver la realidad de la Administración Pública actual, visibilizando tanto sus puntos más fuertes como los más débiles.

Dicho esto, en la actual situación que estamos viviendo, se ha mostrado que la administración electrónica aún tiene un largo camino por recorrer para instalarse definitivamente en nuestras administraciones.

Como bien dice (Quiroga, 2020) “Nuestras Administraciones Públicas no estaban preparadas para una situación así y están atendiendo y resolviendo las situaciones sobrevenidas, como pueden, y siguiendo las lógicas prioridades de preservar, antes que nada, la salud de todas las personas”.

En este periodo de tiempo podemos decir que ha habido un cambio que ha surgido de forma brusca e inesperada pero también podemos afirmar que este ha sido el comienzo más cercano a la realidad y que puede haber contribuido a cambiar radicalmente dicho panorama.

A día de hoy, ante las extraordinarias medidas de control y el confinamiento adoptadas por el Gobierno con la declaración del estado de alarma en el país para hacer frente a

esta pandemia, ya nadie cuestiona la necesidad de utilizar medios telemáticos para garantizar la continuidad y el correcto funcionamiento de nuestros servicios públicos.

5.1 Órganos colegiados.

5.1.1 Medidas generales que afectan a los órganos colegiados.

En este marco, y con un cierto retraso con respecto a los demás niveles territoriales, algunas de estas medidas han llegado también a los órganos colegiados de gobierno de las entidades locales.

Esto ha sido posible con la publicación de una Nota informativa del Ministerio de Política Territorial y Función Pública de fecha 21 de marzo de 2020, donde se adelantaba dicha posibilidad, la Disposición Final Segunda del **RD-11/2020**, ha modificado el artículo 46.3 de la **LBRL** para posibilitar que, en determinados supuestos excepcionales –a los que haremos mención seguidamente–, estos órganos colegiados puedan celebrar sus asambleas de forma no presencial.

Esta novedad en mi opinión goza de relevante importancia pues constituye una base legal común, que hasta ahora no existía, para que a través de esta, las diferentes entidades locales se puedan adaptar a la situación actual.

Algunas Comunidades Autónomas habían aprobado medidas normativas similares para sus respectivos ordenamientos⁵ y ⁶.

La **LBRL** no prevenía hasta el momento la posibilidad de realizar asambleas o tomar acuerdos a distancia, pareciendo necesitar la asistencia presencial de los miembros de las corporaciones locales para estatuir los quórum de constitución y votación de las asambleas (**art. 47.1 LBRL**).

Por lo que la nueva regulación legal podemos decir que ha constituido un importante paso adelante, que posibilitará hacer compatible el ejercicio de los diferentes cargos electos locales con la situación de emergencia sanitaria que estamos viviendo.

Pero como afirma (Lago, 2020), la norma adicionada para la celebración de estas sesiones a distancia prevé absoluta libertad. La única limitación es que se cuente con una herramienta de audioconferencias, videoconferencias, u otros sistemas tecnológicos o audiovisuales (sin que se especifique si para estos fines sería el correo

⁵ Decreto-Ley catalán 7/2020, de 17 de marzo, de medidas urgentes en materia de contratación pública, salud y gestión de residuos sanitarios, de transparencia, de transporte público y en materia tributaria y económica.

⁶ Decreto-Ley extremeño 3/2020, de 25 de marzo, por el que se aprueban medidas urgentes y extraordinarias en el ámbito administrativo para responder al impacto de la crisis ocasionada por el COVID-19.

electrónico, o cualquier aplicación de mensajería o inclusive red social) que cumplen una serie de garantías.

No se puede negar que la aplicación de dichas medidas desarrolla también algunas dudas de naturaleza práctica bastante relevantes. Así, por ejemplo, podríamos plantearnos algunas cuestiones que pueden que necesiten desarrollarse más para que dicho servicio pueda garantizar una mejor eficacia y seguridad, como son las siguientes:

Por un lado, ¿Cómo debe acreditarse la identidad de los asistentes a dichas asambleas? De momento y con la necesidad de adaptarse de forma rápida y eficaz a las nuevas circunstancias tras la pandemia, muchas de las entidades locales que han celebrado ya este tipo de asambleas, se han decantado por la verificación visual de los documentos identificativos de los asistentes por parte del secretario de la corporación.

Dicho esto, cabe mencionar que existen otros sistemas de identificación digitales más seguros y eficaces pero que, seguramente a día de hoy no se encuentran a disposición de la gran mayoría de entidades locales. Por lo que convendría ir en esta línea en cuanto a sus posibles mejoras.

Otro de los términos que ponemos en cuestión sería ¿Cómo se garantiza la publicidad de las sesiones de dichos órganos de gobierno?

Y es que la entidad no sólo debe disponer de los medios necesarios para garantizar la comunicación entre los asistentes sino también para el conjunto de la ciudadanía. Por lo que no podemos olvidar que, al efecto de garantizar los derechos de información y participación de los ciudadanos, el **artículo 70.1 de la LBRL** prevé que las sesiones del pleno de las entidades locales son públicas.

En el **artículo 46.3 de la LBRL** también se especifica dicha cuestión, afirmando que las entidades locales deberán disponer de “los medios necesarios para garantizar el carácter público o secreto de las mismas según proceda legalmente en cada caso”.

Esto podría ser posible a través de la utilización de mecanismos audiovisuales o digitales para la difusión de dichas sesiones como es por ejemplo, su emisión por internet en tiempo real. Pero, de nuevo, seguramente algunas de nuestras entidades locales no dispongan en el momento del equipamiento necesario para hacer efectiva dichas previsiones que garanticen a la ciudadanía a poder acceder también de forma telemática, y con la calidad suficiente, a dichas asambleas.

Finalmente, también cabe poner en cuestión el limitado alcance del nuevo **artículo 46.3 de la LBRL** ya que aunque esta previsión alude a todas las entidades locales, no

sólo a los municipios, como hemos mencionado anteriormente, solamente posibilita la celebración a distancia de las asambleas de los órganos colegiados de gobierno “cuando concurren situaciones excepcionales de fuerza mayor, de grave riesgo colectivo, o catástrofes públicas que impidan o dificulten de manera desproporcionada el normal funcionamiento del régimen presencial de las sesiones [...]”.

Por lo que podemos entender de esta afirmación, solamente se hace referencia a una habilitación general para el funcionamiento telemático de las entidades locales pensada para en supuestos tasados y excepcionales, como la actual situación de emergencia sanitaria causada por el COVID-19 y no para ser incluida en el funcionamiento cotidiano de dichos órganos.

Una vez hayamos superado la situación actual y después de los resultados que se deduzcan de esta experiencia, ya nos podremos plantear la extensión en la utilización de las nuevas tecnologías de la información y comunicación como forma habitual de actuación de los órganos de gobierno locales o al menos modificando el **artículo 46.3 de la LBRL** para que todos aquellos miembros de las entidades locales que no pueden ejercer de forma presencial su función representativa por supuestos de maternidad, paternidad, enfermedad grave o ausencias prolongadas puedan tener la oportunidad de estar presentes, tal y como se ha previsto en algunas normas autonómicas⁷ o locales⁸.

5.1.2 Medidas establecidas por el Ayuntamiento de l’Alcúdia referentes a los órganos colegiados.

El ayuntamiento de l’Alcúdia, ha aprobado varios decretos para regular los órganos colegiados⁹.

La junta de gobierno local, que es el órgano que, bajo la presidencia del Alcalde, colabora de forma colegiada en la función de dirección política que a éste corresponde y ejerce las funciones ejecutivas y administrativas que se señalan en el **artículo 127 de la LBRL**. Forman parte, el alcalde, los tenientes alcalde y la secretaria de la corporación.

⁷ **Artículo 16 de la Ley castellanoleonesa 7/2018, de 14 de diciembre.**

⁸ **Disposición Adicional Tercera del Reglamento Orgánico Municipal del Ayuntamiento de Barcelona.**

⁹ Actualmente la corporación local está formada por 17 concejales. El partido que se encuentra en el gobierno actual local es el partido socialista que cuenta con la mayoría absoluta, con 11 concejales. A este, le sigue el Partido Popular con 4 concejales y por último encontramos a la Coalición Compromís per l’Alcúdia que cuenta con 2 concejales.

Por otra parte el Pleno, formado por el Alcalde y los Concejales, es el órgano de máxima representación política de los ciudadanos en el gobierno municipal. Cabe destacar que a este también asiste la secretaria general de la corporación.

Finalmente, las comisiones informativas, que se atribuyen a órganos municipales que tienen por objeto el estudio, informe o consulta de los asuntos que han de ser sometidos a la decisión del Pleno, así como el seguimiento de la gestión del Alcalde, la Junta de Gobierno Local y los Concejales que ostenten delegaciones (**art. 20.1.c de la LBRL**.) Las comisiones informativas las forman el alcalde, los concejales delegados del equipo de gobierno y además todos los grupos políticos integrantes de la corporación tendrán derecho a participar en este órgano, mediante la presencia de concejales pertenecientes a los mismos en proporción al número de Concejales que tengan en el Pleno.

Después de conocer los órganos existentes en el ayuntamiento de l'Alcúdia pasaremos a exponer todo lo que ha sucedido entorno a estos después de que se decretara el estado de alarma por la actual crisis sanitaria.

El pasado **17 de marzo** el alcalde de l'Alcúdia decretó el “**Decreto Número: 518/2020 Fecha: 17/03/2020**” la suspensión de las sesiones ordinarias de los órganos colegiados. Con lo que a partir de este decreto se suspendían temporalmente las sesiones ordinarias de la junta de gobierno y del pleno. También se avocaban las competencias que tenía delegadas la junta de gobierno por el alcalde.

Es necesario afirmar que no se hizo ningún pleno ordinario en este periodo de estado de alarma, pero sí hubo la necesidad de celebrar dos plenos extraordinarios, -uno de forma presencial y otro de manera telemática- para la aprobación de una operación de tesorería de 1.400.000€ para poder costear a los proveedores y hacer frente a todos los gastos que se iban a asumir en un corto plazo de tiempo.

El día **27/05/2020** se hizo un decreto de instrucciones para la celebración de las sesiones telemáticas. “**Decreto Número: 1049/2020 Fecha: 27/05/2020**”, en el que se especifica que los/las ediles recibirán la convocatoria por los medios habituales y podrán acceder a la reunión mediante el enlace que se les remita. Con el acceso a la reunión se entiende que los ediles manifiestan responsablemente su identidad, que se encuentran en territorio español y que en las sesiones que no tengan carácter público accederán en condiciones que permiten garantizar durante la celebración de la sesión el carácter secreto de esta.

La identidad de los miembros queda acreditada con el acceso en los términos indicados así como con la visualización de los miembros asistentes, cuando el sistema telemático utilizado lo permita cómo es el caso de la videoconferencia.

En caso contrario, tendrá que acreditarse la identidad mediante cualquier otro medio que permita tener constancia de esta. A efectos de garantizar el carácter público de las sesiones que lo sean tendrá que preverse su difusión por medio de cualquier mecanismo audiovisual o digital.

Dicho esto cabe considerar las instrucciones que se plantean en este Decreto:

- ❖ Es responsabilidad de los/las ediles disponer de la conexión suficiente para la celebración de la sesión, así como del buen funcionamiento de la cámara y el audio de sus dispositivos. A tal efecto se recomienda:
 - Conectarse desde un ordenador o portátil, dado que permite más opciones de visualización de los asistentes.
 - Conectarse directamente con cable, evitando la conexión WIFI que puede fallar durante la sesión.

Los ediles tendrán que acceder a la sesión durante los quince minutos anteriores a la hora de celebración prevista a fin de verificar el correcto funcionamiento de los medios electrónicos necesarios para la celebración.

- ❖ Durante la celebración de la sesión y el transcurso del debate tienen que tenerse en cuenta las siguientes normas:
 - Solo se puede hacer uso de la palabra cuando se tenga concedida, de forma que no hablan varias personas a la vez. Para solicitar el uso de la palabra el/la edil levantará la mano para pedir el turno de palabra.
 - Los micrófonos de los asistentes a una reunión telemática tienen que permanecer, como regla general, apagados, para evitar la interferencia del ruido ambiental, que resulta molesto e impide entender con claridad a la persona que esté en uso de la palabra.
 - Únicamente tendrá que activarse cuando vaya a hacerse uso de la palabra en el supuesto de que le sea concedida en el desarrollo del debate por el Sr. Alcalde o por quien presida la sesión.
- ❖ En cuanto a la votación, al finalizar el debate del punto correspondiente del orden del día, el Alcalde preguntará en voz alta los votos a favor, en contra y las abstenciones. Los/las ediles levantarán la mano en la opción elegida teniendo que permanecer con la mano levantada el tiempo suficiente porque sea posible la correcta contabilización de los votos en el sentido correspondiente. El resultado

de la votación se anunciará en voz alta y en el supuesto de que se detecte algún error tendrá que manifestarse en este momento a través de los Portavoces correspondientes. De ser necesario, la Secretaria podrá pedir las aclaraciones correspondientes antes de pasar a otro punto del orden del día. En el supuesto de que en el momento de la votación no haya imagen y/o audio disponible de alguno de los ediles participantes, de forma que sea imposible constatar el sentido del voto se considerará como ausente en esta.

El resto de cuestiones organizativas serán las habituales establecidas en la normativa de régimen local, y el ROM, sin perjuicio, en su caso de las adaptaciones que corresponda dado el carácter telemático de la sesión, que serán adoptadas por el Sr. Alcalde o por quien ostente la presidencia de la sesión.

El día **29/05/2020** cabe destacar que el alcalde decretó; “**Decreto Número: 1085/2020 Fecha: 29/05/2020**” donde se vuelve a delegar a la junta de gobierno local las competencias que les había avocado en el **Decreto 518/2020**. Finalmente es necesario mencionar que en ese mismo decreto también se levanta la suspensión del régimen de periodicidad de las sesiones ordinarias del pleno y de la junta de gobierno local.

5.2 El teletrabajo y la atención presencial.

5.2.1 Medidas generales que afectan al teletrabajo y a la atención presencial.

El artículo 13 del vigente **Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores**, que define y regula el llamado «trabajo a distancia», es decir el teletrabajo.

Además, en el ámbito público el **Estatuto Básico del Empleado Público, RDLEBEP**, se establece al menos el derecho a la adopción de medidas que favorezcan la conciliación de la vida personal, familiar y laboral. También en la Disposición final sexta de la ya derogada **LAECSP**, recoge una «habilitación para la regulación del teletrabajo», un mandato imperativo para regular las condiciones del teletrabajo en la Administración General del Estado.

Por su parte, en el ámbito normativo autonómico, podemos destacar en un primer momento la **Ley 10/2010, de 9 de julio, de ordenación y gestión de la Función Pública Valenciana**, cuya Disposición adicional décima estableció: “La administración de la Generalitat, en el marco del Plan para la Implantación de la Administración Electrónica, y de garantía en el acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios

públicos, incorporará las fórmulas telemáticas más adecuadas para hacer posible la implantación del teletrabajo.

La definición de los ámbitos funcionariales o colectivos en los que pueda ser posible el teletrabajo, en atención a sus características o por las funciones que deban desempeñar, será delimitada reglamentariamente”. Dicho desarrollo reglamentario se planteó mediante el **Decreto 82/2016, de 8 de julio, del Consell, por el que se regula la prestación de servicios en régimen de teletrabajo del personal empleado público de la Administración de la Generalitat Valenciana.**

Cabe subrayar que en defecto de normativa autonómica, es de aplicación supletoria al personal funcionario local la normativa estatal, sobre la base de lo dispuesto en los arts. 92 y 94 de la **LRBRL**.

Es necesario hacer mención que aunque no se recogía inicialmente en el **RD-463/2020**, unos días más tarde el artículo 5 del **RD-8/2020**, sí reguló finalmente el «Carácter preferente del trabajo a distancia». El artículo 6 del citado **RD-463/2020**, indica que les corresponde a los Ayuntamientos la «gestión ordinaria de sus servicios», en estos servicios se encuentran los empleados públicos que, en la medida de lo posible, deben seguir trabajando desde casa.

5.2.2 Medidas establecidas por el Ayuntamiento de l'Alcúdia referentes al teletrabajo y a la atención presencial.

En el Ayuntamiento de l'Alcúdia se decretaron varios decretos de alcaldía para regular la atención presencial y el teletrabajo de los empleados públicos de dicha administración.

“Decreto Número: 513/2020 Fecha: 16/03/2020”. Donde se regulaba que:

1. La atención al público será preferentemente a través del teléfono, correo electrónico, plataforma electrónica, etc, evitando el contacto físico y la proximidad.
2. En los departamentos y servicios que se relacionan en el apartado de servicios mínimos se habilitarán sistemas de teletrabajo o a distancia. La flexibilidad será máxima, vinculada al cumplimiento de objetivos y responsabilidades.
3. Todo el personal comunicará a su jefe de servicio o responsable y al departamento de recursos humanos del ayuntamiento el correo electrónico y el teléfono, incluso el personal.
4. Si es posible, hay que evitar el uso de transporte colectivo. También se

recomienda no utilizar el vehículo particular con más de una persona. Se recomienda llevar una nómina impresa para acreditar la condición de funcionario.

5. Hay que garantizar una distancia mínima de 2 metros entre empleados si es posible. Se autoriza a adecuar las mesas, posar separadores (cinta, doblo mesa o sillas) para separar visitas y compañeros.
6. Se recuerda la necesidad de ventilar los espacios, y de lavarse las manos tanto a la entrada como a la salida como mínimo. Aplicar las medidas generales: al toser, no taparse la boca con las manos; higiene escrupulosa.
7. Se evitará, si es posible, utilizar el mismo ordenador más de una persona. De no ser posible, pasar hidroalcohol por el teclado (o lejía diluida con agua al 5% o 30 ml por litro).
8. Se suspende el control horario digital, por higiene, hasta nuevo aviso, por el sistema de parte de firmas diario.
9. Si consideras que tienes los síntomas (fiebre, tos seca o dolor de garganta) o has estado en contacto próximo y continuado con una persona positiva, telefona al 900 300 555, y comunícalo a tu superior y al departamento de recursos humanos (personal@lalcudia.com) O realiza la maceta: http://coronavirusautotest.san.gva.es/autotest_es.html
10. Comunicar al departamento de recursos humanos si estás en un grupo de riesgo y a tu superior, sobre todo quien sufra alguna inmunodeficiencia o problema cardíaco.
11. Se suspenden todos los permisos, vacaciones y asuntos propios a todo el personal, hasta nueva orden.

SERVICIOS MÍNIMOS

A continuación, se declaran los servicios mínimos presenciales. En previsión de los contagios, los diferentes responsables serán sustituidos por su inferior, y si no es posible, por quien designe el alcalde o el regidor competente. Los jefes de servicio y responsables adecuarán el trabajo, horarios y los turnos a las necesidades y disponibilidades, pudiendo dictar las instrucciones correspondientes.

Cualquier acción que modifique el que se dispone en este documento serán comunicadas previamente al regidor competente y al departamento de recursos humanos.

El resto del personal de las oficinas municipales, servicios sociales, técnicos de cultura y juventud quedan excluidos de la presencia en su puesto de trabajo y podrán

realizar sus tareas desde el propio domicilio, para lo cual tendrán que aportar su propio equipo informático sobre el cual se habilitará el acceso a la plataforma interna del Ayuntamiento. También harán uso desde el domicilio de su terminal telefónico interno, del cual serán responsables mientras dure la situación y del correo electrónico @lalcudia.com. Se estará pendiente del correo electrónico y del teléfono para mantener contacto, y si resulta necesario, reclamar la presencia a su lugar o allí donde se determine.

Mientras no esté habilitado el acceso informático en el domicilio será necesaria la presencia en el puesto de trabajo.

Para el resto de personal no contemplado en el presente decreto se suspende la presencia obligatoria en el puesto de trabajo, quedando disponible para aquellos requerimientos que le sean comunicados y si se considera para continuar sus funciones mediante teletrabajo.

Policía local

- Todos los miembros del Cuerpo de la Policía Local, incluidos servicios administrativos.

Secretaría y recursos humanos

- Secretaria y administrativa de recursos humanos.

Intervención y tesorería

- Interventor y tesorera.

ADL y Agricultura

- Se alternarán los dos técnicos de la ADL y el administrativo del departamento de agricultura para los asuntos urgentes.

Informática

- El personal de informática queda en situación de disponible para garantizar el funcionamiento del sistema informático municipal, y de resultar necesario, quedarán anulados los permisos o vacaciones. Se autoriza el teletrabajo.

Cementerio

- El operario del Cementerio queda en situación de disponible en cuanto a los enterramientos exclusivamente. En caso de necesidad, se podrá remitir al cementerio a oficiales y peones de la brigada de obras o peones de servicios varios, autorizándose al departamento de servicios públicos a remitir las

instrucciones necesarias.

Personal de limpieza

- Todos los operarios de la limpieza quedan en situación de disponibles y se mantendrá el funcionamiento habitual. En caso de ser necesarias se dispondrán limpiezas extraordinarias con productos desinfectantes. Si así se determina, se podrá utilizar a oficiales y peones, peones de servicios varios y conserjes, autorizándose al departamento de servicios públicos a remitir las instrucciones necesarias.

Obras y servicios

- Responsable del servicio de obras y electricistas municipales. El resto de personal, oficiales y peones lo harán a requerimiento en función de las necesidades del servicio.

Responsables y empleados de edificios públicos e instalaciones municipales

- Se suspende la presencia obligatoria al puesto de trabajo. Estarán pendientes del correo electrónico y telefónico para mantener contacto y, si resulta necesario, reclamar la presencia a su lugar o allí donde se determine.

Servicios Sociales.

- El servicio mínimo estará compuesto por dos personas y el personal de ayuda a domicilio.

Centros educativos (Escuela Infantil Municipal y Escuela de adultos) y gabinete psicopedagógico.

- Los equipos directivos velarán por el cumplimiento de las directrices marcadas por la Conserjería de Educación en su resolución del 12 de marzo de 2020. Además los equipos directivos tendrán que estar localizables en todo momento. Se dispondrá del teléfono del centro por la persona/s que designe el equipo directivo para atender consultas.

Al seguir con el estado de alarma debido a la pandemia sanitaria y siguiendo la normativa estatal, se aprobó otro decreto.

“Decreto Número: 558/2020 Fecha: 30/03/2020”. En este decreto se regulaba lo siguiente;

1. Los empleados públicos que puedan continuar ejerciendo su actividad con

normalidad mediante teletrabajo o cualquiera de las modalidades no presenciales de prestación de servicios, será la forma de su desempeño. El personal que no dispongo de las herramientas para hacer teletrabajo será necesaria la presencia en el puesto de trabajo.

En el supuesto excepcional que el empleado tenga que acudir a su puesto de trabajo tendrá que seguir las indicaciones señaladas en el Decreto de 16-03-2020, y las dictadas por las autoridades sanitarias. El Ayuntamiento facilitará un certificado a los servicios mínimos que tengan que desplazarse con motivo de sus funciones.

2. La atención al público será a través del teléfono, correo electrónico, plataforma electrónica, etc, evitando el contacto físico y la proximidad.
3. Los teléfonos de centralita 962540266 y 962543024 serán atendidos por el servicio de atención al público.
4. Los servicios mínimos presenciales declarados por el Decreto de 16-03-2020, serán por teletrabajo en la medida de las posibilidades de los programas que utilizan.
5. Respecto al personal de obras y servicios, la función de las cuales se tiene que realizar de forma presencial, salvo el coordinador de obras y de los electricistas municipales, el resto de personal, oficiales y peones deberán de estar disponibles y acudirán al puesto de trabajo previo requerimiento en función de las necesidades del servicio.

En este caso tendrán un permiso retribuido recuperable por las horas de trabajo dejadas de realizar entre el 30 de marzo y el 9 de abril de 2020 ambos inclusivamente. La aplicación de esta disposición será negociada con los representantes de personal una vez levantado el estado de alarma.

El 11/05/2020 se dictó otro decreto de alcaldía dirigido a la atención presencial del departamento de servicios sociales, ya de su importancia de atender a las personas más necesitadas y más aún en un momento tan complicado como es una pandemia sanitaria.

El “**Decreto Número: 876/2020 Fecha: 11/05/2020**” donde se regulariza que partir del martes, día 12 de mayo de 2020, todo el personal adscrito al Equipo Base de Servicios Sociales, formado por 1 Psicólogo, que ostentará la figura de coordinador del equipo, 3 Trabajadores/nada Sociales, 2 Educadores/nada Sociales, 1 Administrativo/va, 1 SAD, se tienen que reincorporar de forma presencial a su puesto

de trabajo, con horario de 8 a 15:30h de lunes a viernes.

El horario de atención al público será de 9 a 13 horas de lunes a viernes, preferentemente a través de la atención telemática o telefónica, siempre que no requieran una atención presencial.

Los profesionales y las profesionales de los servicios sociales observarán las normas dictadas por las autoridades sanitarias con motivo de la pandemia por Covid-19 respecto a la comunicación de posibles contagios y, si procede, el aislamiento, la distancia de seguridad, la higiene y la protección.

Finalmente, atendido la gradual desescalada iniciada con la aprobación por el Consejo de Ministros, el 28 de abril de 2020, del Plan para la Transición hacia una Nueva Normalidad, el ayuntamiento dentro de la potestad de auto-organización de las Entidades locales y previo acuerdos con el Comité de Seguridad y Salud, ha venido acordando una serie de actuaciones destinados a facilitar la gradual vuelta a la normalidad administrativa, siempre en el marco de la normativa aplicable dictada y que se vaya dictando y de las instrucciones y protocolos que se establezcan por las autoridades sanitarias competentes.

Dado que el Ayuntamiento ha implantado medidas de seguridad recomendadas por las autoridades sanitarias, tanto para los empleados municipales como para los usuarios del servicio, el Comité de Seguridad y Salud del Ayuntamiento, en reunión del día 29/05/2020, ha acordado que a partir del lunes día 1 de junio de 2020 se tendrá que producir la incorporación presencial de todo el personal de todos los servicios municipales, siendo la regla general la incorporación presencial, debido a que la mayoría de los empleados municipales tienen atención al público, por lo cual el teletrabajo se podrá realizar cuando se autorice.

En uso de la potestad de auto organización que corresponde a la Alcaldía, en conformidad con aquello dispuesto en el artículo 21 de la **LBRL**.

Incorporación del personal

La incorporación del personal a la actividad presencial, se realizará el próximo día 1 de junio de 2020, teniendo que garantizarse la distancia de 2 metros entre los puestos de trabajo ocupados.

No podrán incorporarse de manera presencial los empleados y empleadas públicos mientras se encuentran en alguna de las siguientes situaciones:

1. Incapacidad temporal por la COVID- 19.
2. Tener o haber tenido sintomatología reciente relacionada con la Covid-19.
3. Haber estado en contacto estrecho con personas afectadas por esta dolencia. En estos casos se tendrá que contactar con los servicios de atención primaria y realizar la correspondiente cuarentena domiciliaria durante 14 días.

Los Servicios de Prevención de Riesgos Laborales tendrán que evaluar la presencia del personal especialmente sensible y emitir informe sobre las medidas de prevención, adaptación y protección. Para lo cual, tendrá en cuenta la existencia o inexistencia de unas condiciones que permiten hacer el trabajo sin elevar el riesgo propio de la condición de la salud de la persona trabajadora.

El personal que tenga a su cargo hijos o hijas, o niños o niñas en acogida preadoptiva o permanente, de 13 años o menores de esa edad, o mayores discapacidades, o bien personas mayores dependientes, y se vea afectado por el cierre de centros educativos o de mayores, podrán realizar teletrabajo cuando se le autorice, previa presentación de solicitud, a la cual se acompañará declaración responsable y el libro de familia o resolución administrativa correspondiente. A tal efecto se habilitarán los medios necesarios porque puedan acogerse a alguna modalidad no presencial, como el teletrabajo. Quedará suspendida la obligación de la asistencia presencial mientras no se resuelva la autorización de teletrabajo en aquellos lugares donde sea compatible con sus tareas.

Atención al público

A todos los efectos se potenciará la atención no presencial a los ciudadanos siempre que sea posible, priorizando la atención telefónica y telemática, con el fin de evitar aglomeraciones y atender, sólo, aquello que sea estrictamente necesario, mediante cita previa.

En las atenciones presenciales, se tendrá que respetar la distancia de seguridad de 2 metros, aplicando medidas de separación con elementos estructurales que garanticen la adecuada protección, limitándose así mismo el aforo máximo.

Así mismo, se tendrán que organizar los flujos de personas durante la espera,

disponiendo de señalizaciones en el suelo o limitaciones que garanticen la distancia en zonas de espera, asientos y elementos análogos.

Las medidas análogas tendrán que establecerse en los edificios públicos, determinando las medidas necesarias que garanticen la distancia social, evaluando los riesgos y con las limitaciones establecidas en el marco normativo vigente.

Como podemos observar en este gráfico referente a los registros de entrada en el mes de Febrero de 2020, la modalidad presencial se impone a la modalidad electrónica con más del doble de registros de entrada ante esta última.

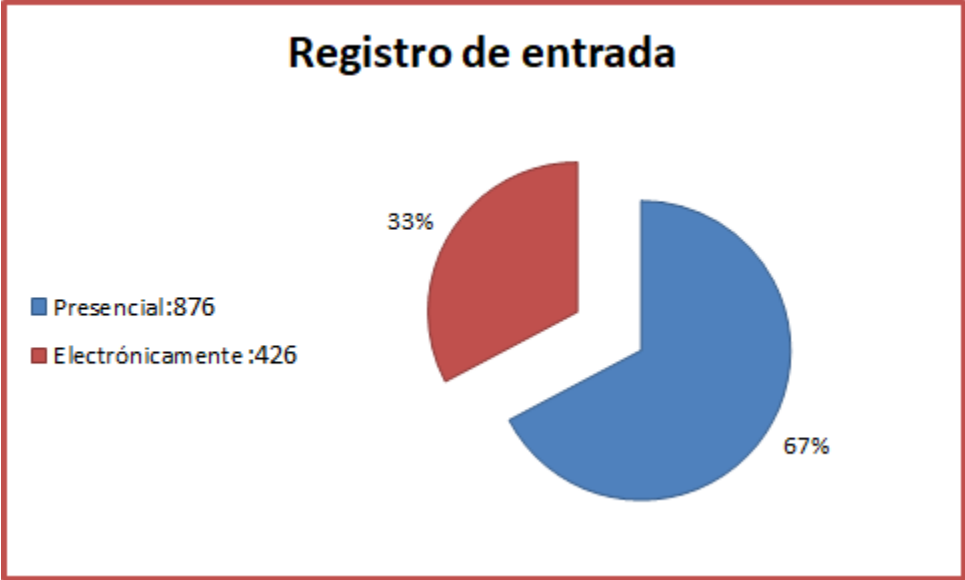


Gráfico 2. Registros de entrada, Febrero 2020

Por lo que se refiere al caso de las facturas que se han registrado, podemos afirmar que la modalidad presencial también se antepone a la electrónica, como podemos ver con el doble de registros de facturas de forma presencial ante a las registradas electrónicamente.

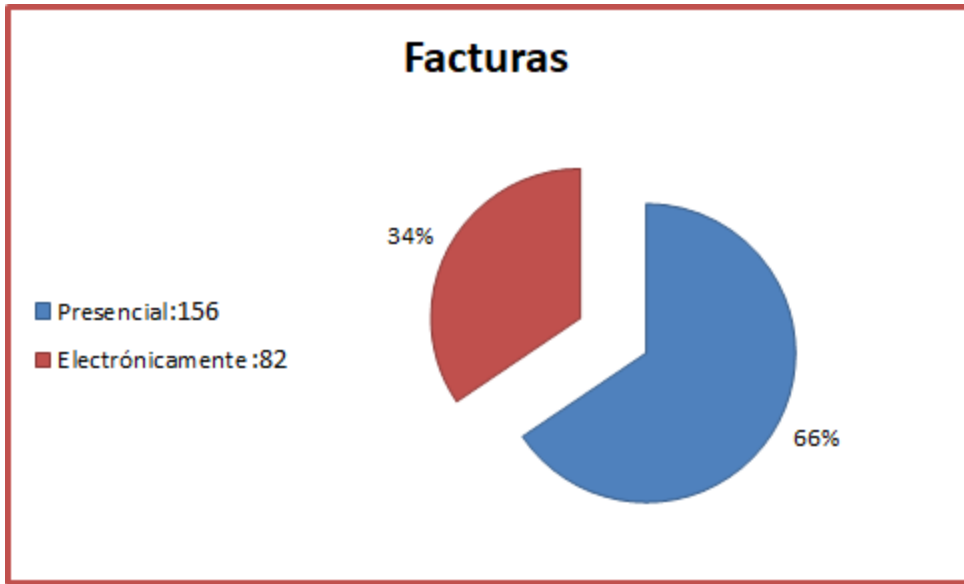


Gráfico 3. Registro de facturas, Febrero 2020.

Por lo que respecta a las consultas hechas a la oficina de atención ciudadana, podemos ver que existe un dominio por parte de las modalidades presenciales y telefónicas, quedando solo un 1% destinado a las consultas de modalidad electrónica.

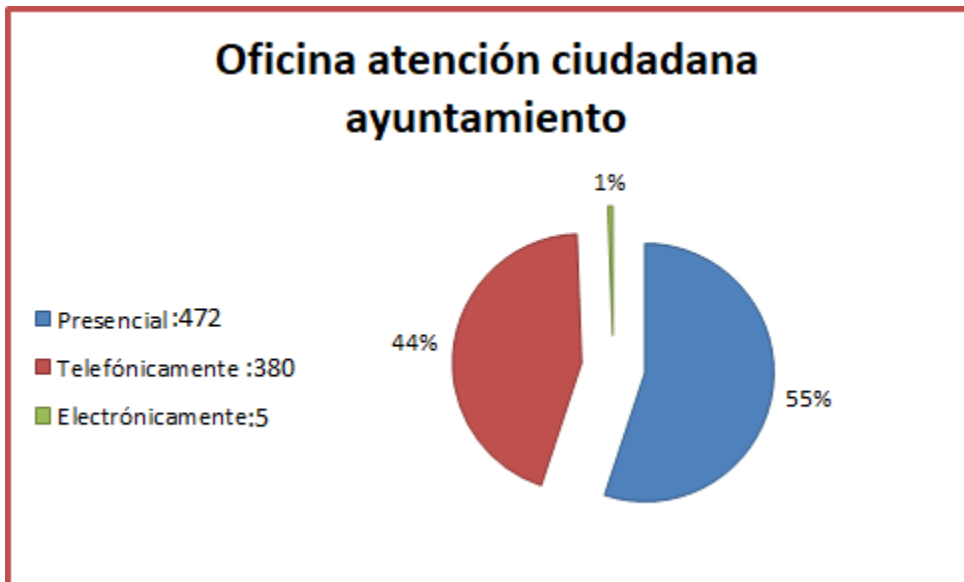


Gráfico 4. Consultas a la oficina de atención ciudadana, Febrero 2020.

5.2.3 Encuesta

Como ya hemos mencionado, se realizó una encuesta para obtener datos sobre la percepción que tienen los trabajadores del Ayuntamiento de l'Alcúdia del teletrabajo.

En la extracción de datos, cabe señalar que se ha realizado una encuesta en fecha del 1 al 15 de mayo de 2020 a los trabajadores de las oficinas municipales del Ayuntamiento de l'Alcúdia.

Esta encuesta la podemos encontrar en el **Anexo 2**.

Fue enviada a los 52 trabajadores de las oficinas centrales de la administración local, referidas a los medios y herramientas para hacer el teletrabajo y que su respuesta ha ascendido a 37 trabajadores pertenecientes a diferentes departamentos.

A continuación, se hará un análisis de los datos extraídos de dicha encuesta a través de los siguientes gráficos:

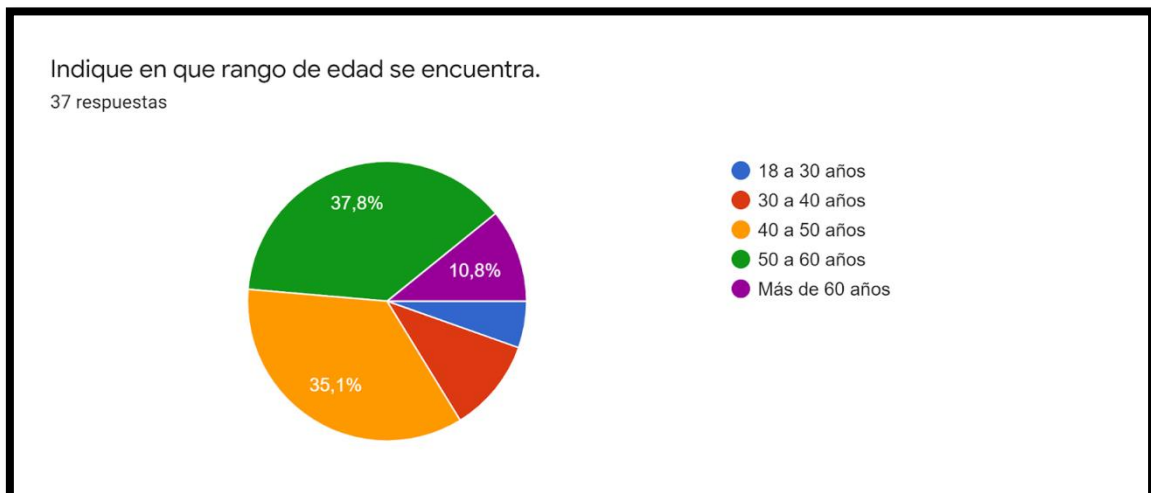


Gráfico 5. Pregunta 1 de la encuesta.

Como podemos observar, el rango de edad mayoritario se encuentra entre los 50 a 60 años siguiéndole el de los 40 a 50 años. Además se visualiza perfectamente que el rango minoritario se encuentra en los trabajadores de 18 a 30 años. Es un reflejo de la estructura por edad en la mayor parte del sector público.

Dicho esto y fijándonos en el conjunto de datos del gráfico podemos afirmar que el personal de esta administración se encuentra bastante envejecido.

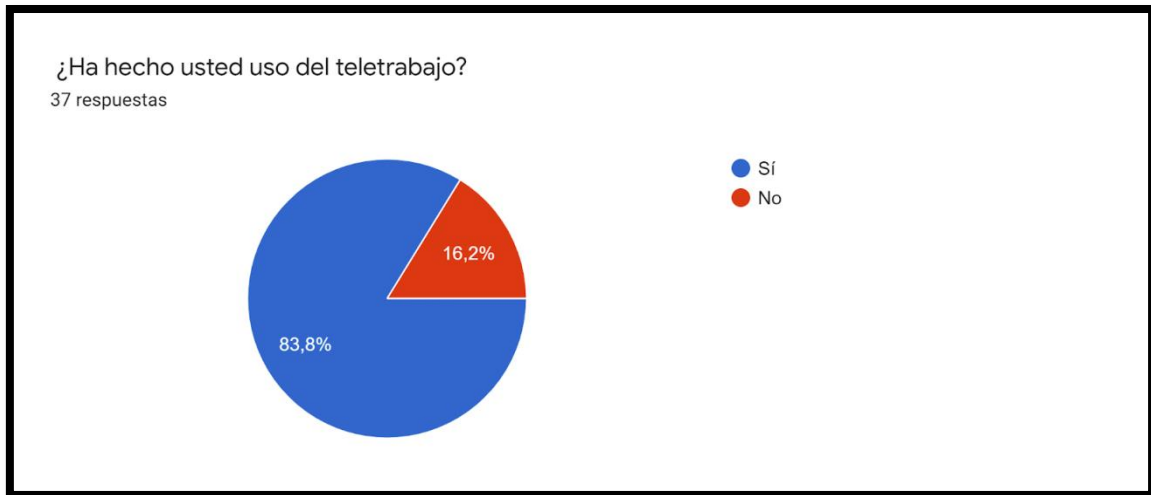


Gráfico 6. Pregunta 2 de la encuesta.

Si hacemos una visión global del teletrabajo realizado en este periodo de tiempo, podemos ver que más del 80% de los trabajadores de las oficinas centrales ha puesto en práctica el teletrabajo.

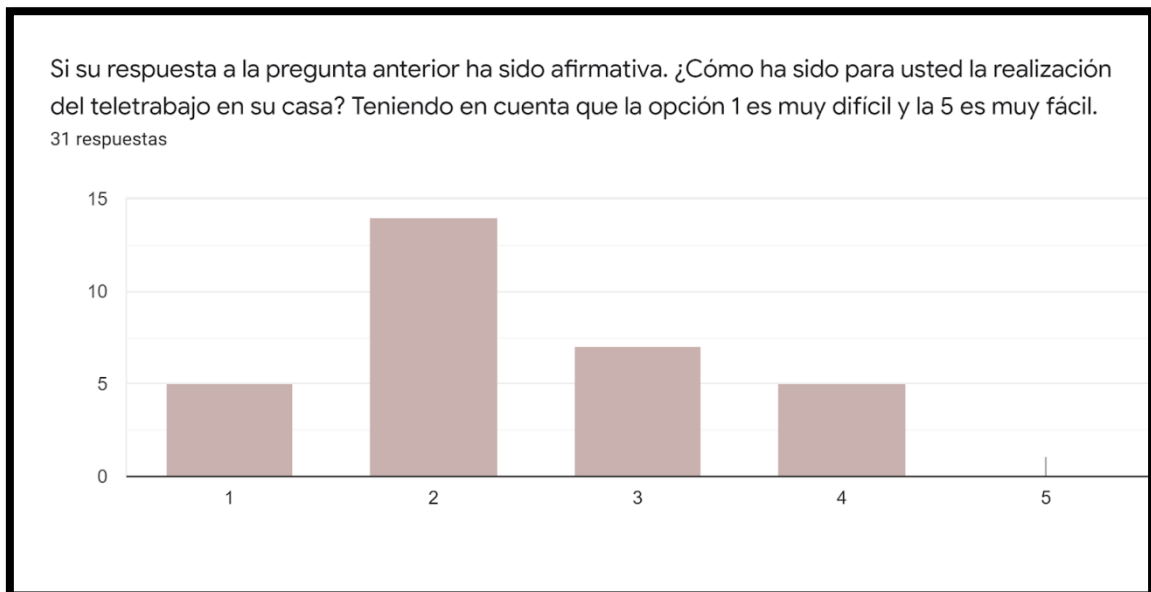


Gráfico 7. Pregunta 3 de la encuesta.

En esta gráfica, como podemos visualizar se valora la dificultad experimentada en el teletrabajo. Observamos que la dificultad predomina ante la facilidad.

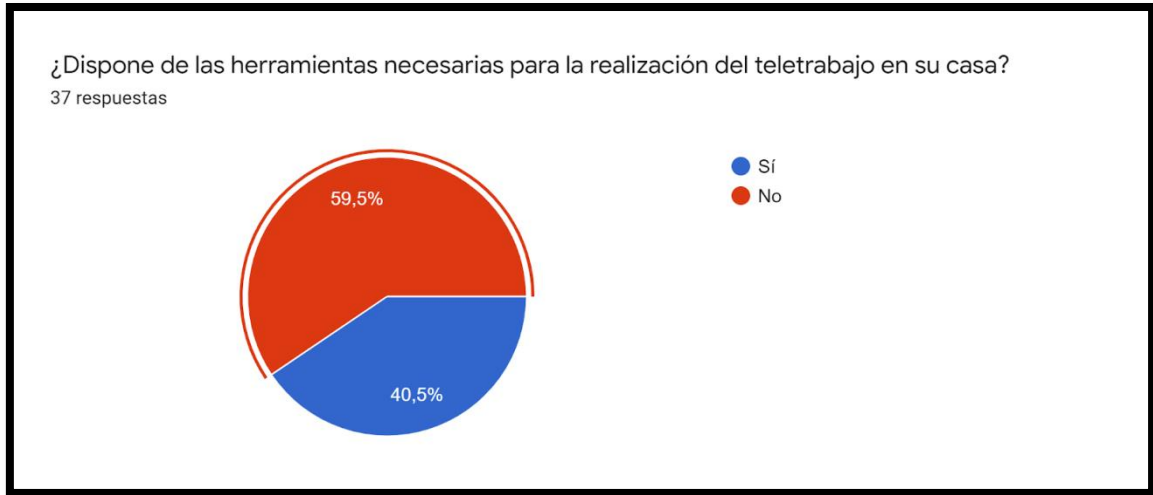


Gráfico 8. Pregunta 4 de la encuesta.

Si hablamos de herramientas necesarias para la posible realización del teletrabajo como vemos alrededor de un 60% de trabajadores no dispone las herramientas necesarias para poder desempeñarlo desde sus casas.

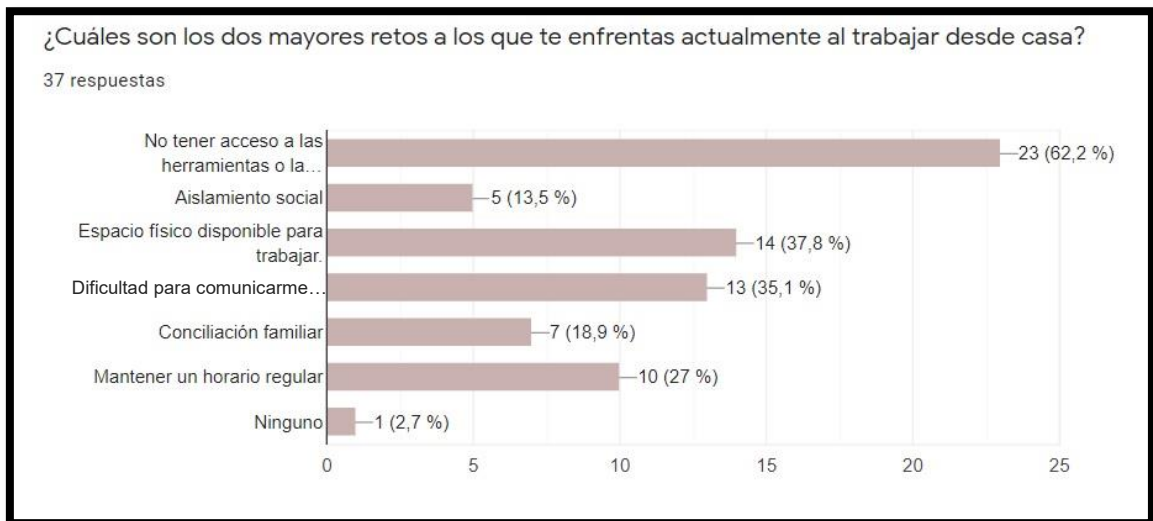


Gráfico 9 Pregunta 5 de la encuesta.

En cuanto a los mayores retos a los que se han enfrentado actualmente con el hecho de teletrabajar, más del 60% de los trabajadores han manifestado que no tienen acceso a las herramientas o la información necesaria para realizar el teletrabajo desde sus casas. Siguiéndole con casi un 40% los que declaran que su mayor reto ha sido el espacio físico disponible para poder teletrabajar.

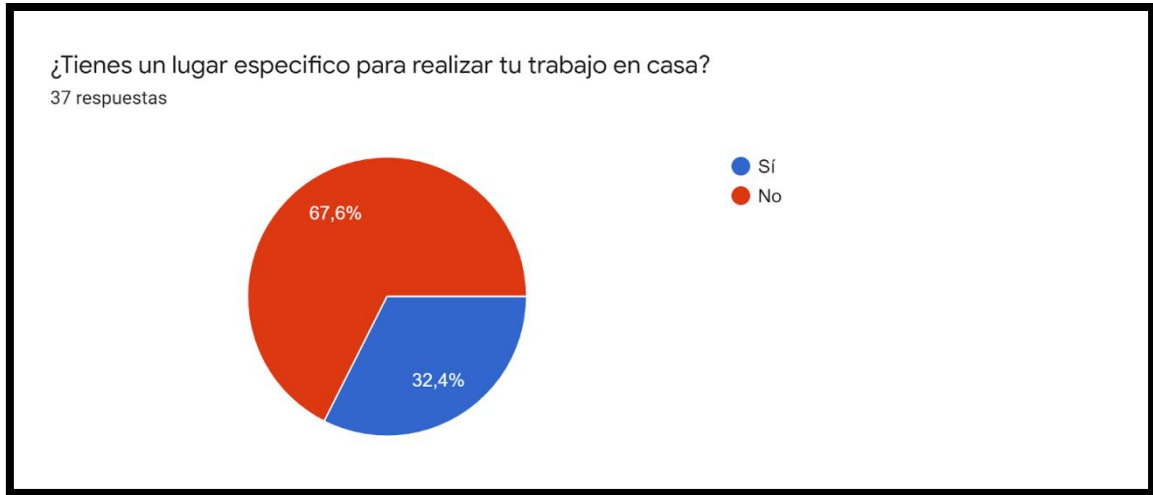


Gráfico 10. Pregunta 6 de la encuesta.

Si nos fijamos en el gráfico anterior podemos ver que casi un 70% de los trabajadores de esta administración no cuentan con un lugar específico para realizar su trabajo desde casa.

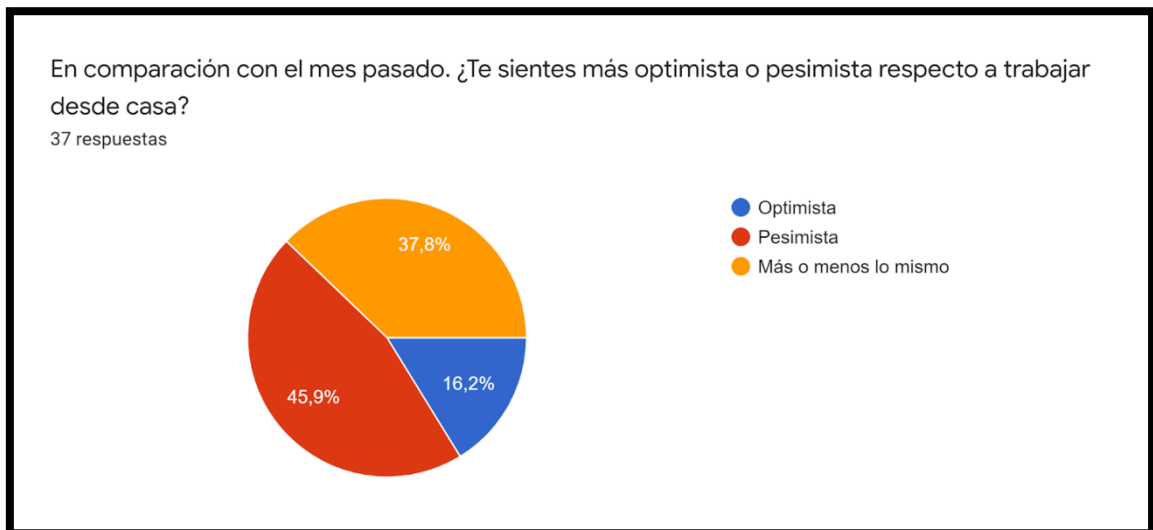


Gráfico 11. Pregunta 7 de la encuesta.

Cuando cuestionamos el hecho de ser más optimista o menos en cuanto al hecho de teletrabajar podemos observar claramente que el sentimiento que más abunda entre los trabajadores ha sido el pesimista, más del 45% de las respuestas. Esto muestra el miedo y la inseguridad que aún existe en cuanto al teletrabajo.

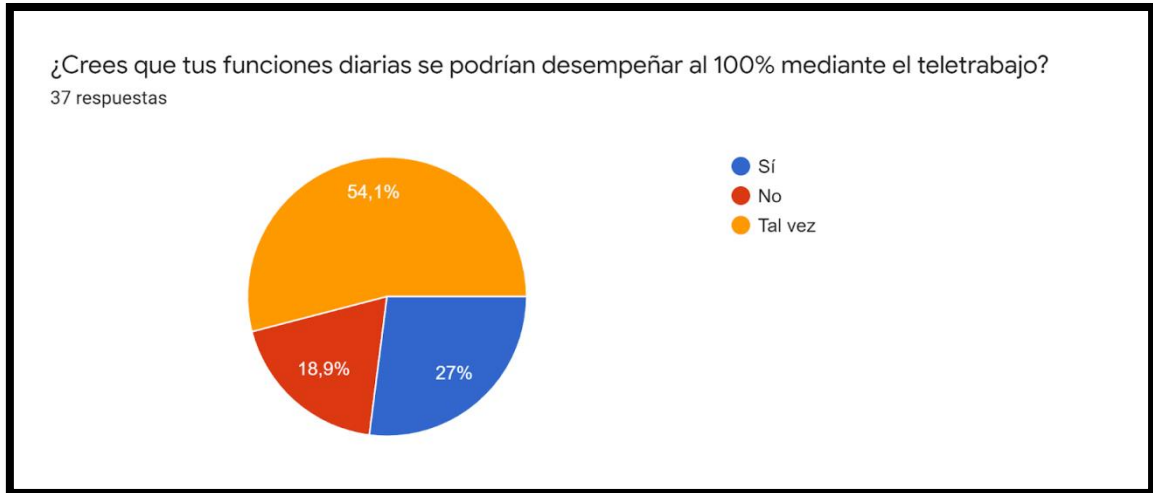


Gráfico 12. Pregunta 8 de la encuesta.

En esta línea y como vemos en el gráfico anterior, aún existen dudas en cuanto a la posibilidad de si se pueden desempeñar las funciones diarias actuales que uno hace a través del teletrabajo. Esto podemos afirmar que es debido a la desinformación que existe hoy en día respecto al teletrabajo.



Gráfico 13. Pregunta 9 de la encuesta.

Finalmente, como vemos hemos cuestionado la voluntad a seguir teletrabajando de forma permanente y cómo podemos visualizar más del 60% de los trabajadores ha manifestado la negativa en continuar desempeñando el teletrabajo.

Quizás por los medios, por la desinformación o por el miedo a salir de la zona de confort que les da cobijo y les protege de la realidad.

5.3 Suspensión de los plazos.

5.3.1 Medidas generales que afectan a la suspensión de los plazos.

Si hablamos de la suspensión de los plazos, cabe destacar que con el **RD-463/2020**, en las Disposiciones adicionales segunda a cuarta se recogen la suspensión de los plazos procesales (D.A.2ª), la de los plazos administrativos (D.A.3ª) y la de los plazos de prescripción y caducidad (D.A.4ª).

La Disposición adicional tercera se modificó mediante el **Real Decreto 465/2020 de 17 de marzo** mediante el que se modifica el apartado 4 y se agregan dos nuevos apartados, el 5 y el 6 para excluir a los plazos tributarios y a los procedimientos administrativos en los ámbitos de la afiliación, la liquidación y la cotización de la Seguridad Social, quedando los 4 primeros común de la siguiente forma:

«**Disposición adicional tercera.** Suspensión de plazos administrativos.

1. Se suspenden términos y se interrumpen los plazos para la tramitación de los procedimientos de las entidades del sector público. El cómputo de los plazos se reanudará en el momento en que pierda vigencia el presente real decreto o, en su caso, las prórrogas del mismo.
2. La suspensión de términos y la interrupción de plazos se aplicará a todo el sector público definido en la LPAC.
3. No obstante lo anterior, el órgano competente podrá acordar, mediante resolución motivada, las medidas de ordenación e instrucción estrictamente necesarias para evitar perjuicios graves en los derechos e intereses del interesado en el procedimiento y siempre que éste manifieste su conformidad, o cuando el interesado manifieste su conformidad con que no se suspenda el plazo.
4. Sin perjuicio de lo dispuesto en los apartados anteriores, desde la entrada en vigor del presente real decreto, las entidades del sector público podrán acordar motivadamente la continuación de aquellos procedimientos administrativos que vengán referidos a situaciones estrechamente vinculadas a los hechos justificativos del estado de alarma, o que sean indispensables para la protección del interés general o para el funcionamiento básico de los servicios...».

La «**Disposición adicional cuarta.** Suspensión de plazos de prescripción y caducidad» afirma que «Los plazos de prescripción y caducidad de cualquier acción y derecho quedarán suspendidos durante el plazo de vigencia del estado de alarma y, en su caso, de las prórrogas que se adoptaran».

En dicha Disposición se repercutan también los plazos de prescripción y caducidad de acciones administrativas, tanto de los ciudadanos como de la Administración.

El régimen establecido en las Disposiciones adicionales tercera y cuarta, referidos a los plazos para tramitación de procedimientos administrativos y a los plazos de prescripción y caducidad de acciones y derechos cabe destacar que fue prontamente objeto de transformaciones trascendentales, primero por el **Real Decreto 465/2020** y el **RD-8/2020** (referido éste al ámbito tributario), y luego por el **RD-11/2020**, modificado a su vez por el **Real Decreto-ley 15/2020**.

En este sentido, el **Real Decreto 537/2020**, pese a que prorroga otros quince días más el estado de alarma, considera que es el momento de alzar la suspensión de los plazos administrativos y judiciales: "el avance del Plan para la desescalada, con la consiguiente reactivación de la actividad económica, de la movilidad y de las necesidades de los ciudadanos de acceder a los servicios, tanto públicos como privados, hace conveniente facilitar el normal desarrollo de los procedimientos administrativos y judiciales". Así pues:

- En cuanto a los plazos procesales prevé el alzamiento de la suspensión con efectos desde el 4 de junio de 2020.
- Respecto de los plazos administrativos, se dispone que con efectos desde el 1 de junio de 2020, el cómputo de los plazos administrativos que hubieran sido suspendidos se reanudará, o se reiniciará, si así se hubiera previsto en una norma con rango de ley aprobada durante la vigencia del estado de alarma y sus prórrogas.
- En lo que concierne a los plazos de prescripción y caducidad de derechos y acciones, se establece también el alzamiento de la suspensión, en esta ocasión con efectos desde el 4 de junio de 2020.

Estas previsiones se concluyen con la derogación expresa de las Disposiciones adicionales segunda y cuarta del **RD-463/2020**, con efectos desde el 4 de junio de 2020, y de la Disposición adicional tercera, con efectos desde el 1 de junio.

5.3.2 Medidas establecidas por el Ayuntamiento de l'Alcúdia referentes a la suspensión de los plazos.

En cuanto a la regulación realizada en el Ayuntamiento solo se decretó un decreto de alcaldía regulando la suspensión de los plazos administrativos.

El “**Decreto Número: 513/2020 Fecha: 16/03/2020**” que manifestaba que por conocimiento público, de acuerdo con la Disposición adicional tercera del **RD-463/2020**, se suspenden plazos y se interrumpen los plazos para la tramitación de los procedimientos de las entidades del sector público (tributarios, licencias, o cualquier otro), sacado de los derivados de la aplicación del estado de alarma.

El cómputo de los plazos se retomará en el momento en que pierda vigencia el presente real decreto o, en su caso, las prórrogas de este.

No obstante lo anterior, el órgano competente podrá acordar, mediante resolución motivada, las medidas de ordenación e instrucción estrictamente necesarias para evitar perjuicios graves en los derechos e intereses del interesado en el procedimiento y siempre que este manifieste su conformidad, o cuando el interesado manifieste su conformidad con que no se suspenda el plazo.

5.4 Certificados digitales.

5.4.1 Medidas generales que afectan a los certificados digitales.

Como se entiende, durante el estado de alarma, decretado por la pandemia del COVID-19, el acceso a los servicios de la Administración por vía telemática adquiere una especial relevancia para mantener en funcionamiento los servicios de las administraciones autonómicas, locales y del Estado.

Cabe señalar, que en la mayor parte de casos, es necesario disponer de un certificado digital para identificarse ante las diferentes aplicaciones o para firmar documentación.

En este sentido, cabe remarcar que existe la posibilidad de renovar telemáticamente, es decir, sin asistir de forma presencial, los certificados expedidos por la Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica (ACCV) a ciudadanos y empleados públicos, durante los 70 días anteriores a la fecha de extinción del periodo de vigencia de dichos certificados.

Hasta el momento, solo se permitía realizar una única renovación telemática, siendo necesaria la personación en un Punto de Registro de Usuario para acreditar la identidad si se quería obtener un nuevo certificado. Además, el certificado a renovar debía encontrarse todavía activo.

Sin embargo, y acorde con el **RD-463/2020**, la ACCV ha respondido de forma rápida en la modificación de sus sistemas de gestión y emisión de certificados, de forma que

ya se permite la renovación de estos tipos de certificados sin tener en cuenta si hubo una renovación anterior.

Además, si el certificado a renovar hubiera caducado a partir del día 14 de marzo de 2020, igualmente se podría emplear para obtener un nuevo certificado.

Con estas medidas vemos que se amplían las posibilidades de obtener un nuevo certificado ante la proximidad de la caducidad del actual sin necesidad de presencia física, evitando de esta forma la necesidad de acudir a un Punto de Registro de Usuario.

Es necesario también reseñar, que la Administración ha determinado, a través de la **Resolución de 29 de abril de 2020 de la Secretaría General de Administración Digital**, proseguir con los procedimientos administrativos de autorización de nuevos sistemas de identificación y firma electrónica.

Este acuerdo, publicado en el BOE de 30 de abril, se determina al considerarse la medida indispensable para el funcionamiento básico de los servicios y al amparo de la disposición adicional tercera del **RD-463/2020**.

Como vemos las limitaciones impuestas que se han ocasionado a partir de la declaración del estado de alarma, están dificultando gravemente la ejecución presencial de trámites administrativos por los interesados que, de acuerdo con la normativa vigente, no están obligados a realizarlos electrónicamente.

Debido a lo cual se considera conveniente seguir gestionando las autorizaciones de nuevos sistemas de identificación y firma electrónica que soliciten las Administraciones Públicas, que permitan a los interesados la tramitación electrónica de sus procedimientos.

Por consiguiente, la Secretaría General de la Administración Digital acuerda la continuación de los procedimientos administrativos de autorización de nuevos sistemas de identificación y firma electrónica mediante claves concertadas y otros sistemas que las Administraciones consideren válidos a que se refieren los **artículos 9.2 c) y 10.2 c) de la LPAC**.

Los artículos que hemos mencionado establecen que los interesados en el procedimiento administrativo podrán identificarse electrónicamente ante las Administraciones Públicas a través de sistemas de clave concertada o cualquier otro sistema que las Administraciones consideren válido, y que cuando los interesados opten por relacionarse con las Administraciones Públicas a través de medios electrónicos, se considerarán válidos a efectos de firma cualquier sistema que las

Administraciones Públicas consideren válido, en ambos casos en los términos y condiciones que se establezca, siempre que cuenten con un registro previo como usuario que permita garantizar su identidad y previa autorización por parte de la Secretaría General de Administración Digital del Ministerio de Política Territorial y Función Pública.

5.4.2 Medidas establecidas por el Ayuntamiento de l'Alcúdia referentes a los certificados digitales.

Una vez se declaró el estado de alarma y las puertas de las administraciones públicas se cerraron a la ciudadanía, quedó en duda el derecho a relacionarse presencial y electrónicamente.

El formato presencial tras dicho decreto quedó anulado. En este sentido el derecho a la relación electrónica con la administración carecía del todo su legalidad, ya que jurídicamente no se podían expedir certificados electrónicos nuevos, puesto que era imprescindible para su expedición la presencia física en su expedición.

En atención a lo cual, cabe mencionar que el Ayuntamiento de l'Alcúdia sin presencia de ningún decreto de alcaldía, anunció el pasado 15 de abril de 2020 en sus redes sociales, la posibilidad de expedir el certificado electrónico para la realización de cualquier trámite urgente. En todo caso, con cita previa presencial. Enviando un correo electrónico al siguiente correo "estadistica@lalcudia.com" e indicando en el asunto del correo: "cita previa certificado electrónico".

Cabe destacar que también era necesario indicar en el cuerpo del correo electrónico: el nombre, apellidos, número de teléfono y adjuntar una copia del DNI del solicitante.

En el plazo de un día, obtendría una respuesta indicando el día y hora de cita previa presencial en el Ayuntamiento, para la expedición de este.

Con esta medida, el Ayuntamiento evitó la pérdida en la ciudadanía del derecho a relacionarse electrónicamente con la administración, ya que por normativa es obligatorio expedir los certificados presencialmente.

5.4.3 Certificados electrónicos emitidos.

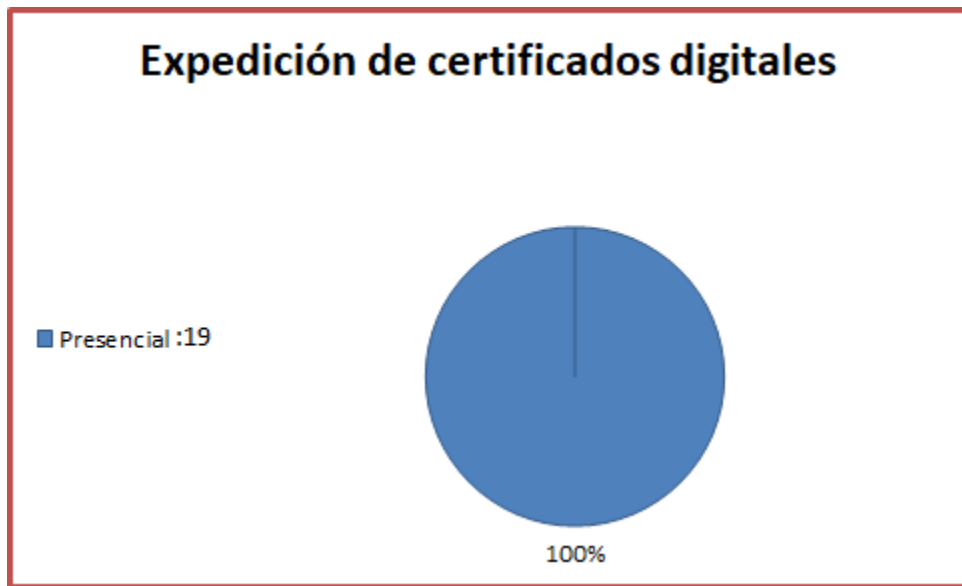


Gráfico 14. Expedición certificados digitales, Febrero 2020.

Si nos fijamos en las expediciones de certificados digitales en el mes de Febrero de 2020, podemos ver que el 100% de dichos trámites se ha realizado por modalidad presencial, pues como hemos mencionado anteriormente cabe recordar que solamente se pueden solicitar presencialmente y durante el mes de febrero se han expedido 19 certificados digitales.

A continuación haremos una comparación gráfica de los datos analizados en cuanto a la expedición de certificados digitales en la que podremos ver los certificados expedidos en los meses anteriores, durante el tiempo del estado de alarma y cuando se habilitó la expedición de los certificados con cita previa:

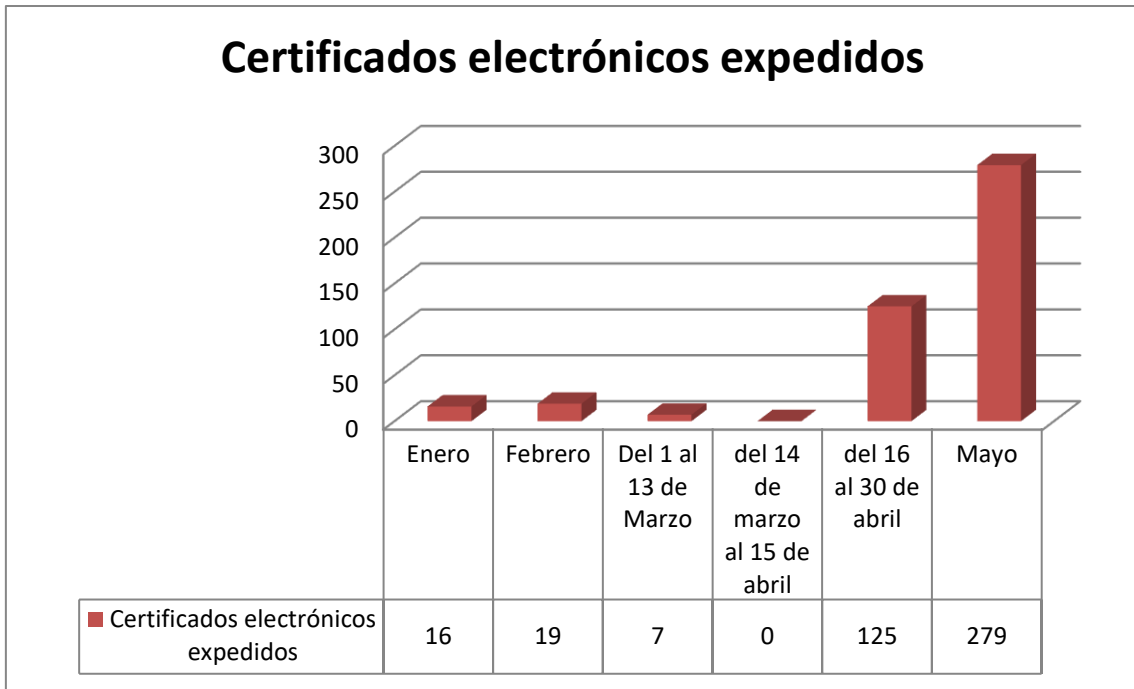


Gráfico 15. Certificados electrónicos expedidos

Como podemos ver, en un primer momento se denotaba escasez en estas expediciones pero, a raíz de la declaración del estado de alarma y desde la fecha en que se pudieron expedir dichos certificados, en las condiciones que hemos expuesto anteriormente, se notó un crecimiento muy notorio, ya que como podemos observar se incrementaron mucho estas expediciones respecto a los meses anteriores, por la necesidad de relación de la ciudadanía y la administración en este estado.

Dicho esto, podemos afirmar que esta medida adoptada por el Ayuntamiento se caracteriza por ser muy positiva, pues evita la desconexión de la ciudadanía con la administración.

5.5 Oficina virtual tributaria Ayuntamiento de l'Alcúdia.

Una de las medidas económicas realizadas por el Ayuntamiento para hacer frente a esta crisis sanitaria, fue ampliar el plazo del pago de la primera voluntaria del 2020.

La primera voluntaria del 2020 en el ayuntamiento de l'Alcúdia incluye diferentes tributos, que son:

- Impuesto de vehículos de tracción mecánica 2020.
- Tasa de vados permanentes y entrada de vehículos 2020.
- Tasa del primer semestre del mercado municipal 2020.
- Tasa de recogida de residuos del 3r cuatrimestre del 2019.

El periodo de pago de esta primera voluntaria era del 3 de febrero hasta el 3 de abril del 2020, pero a causa de esta situación se amplió el periodo voluntario de pago hasta el 5 de junio, mediante decreto de alcaldía **“Decreto Número: 579/2020 Fecha: 03/04/2020”**.

Después de la aprobación del **RD-463/2020**, ha supuesto para la Administración la adopción de determinadas medidas, entre ellas el cierre de oficinas de atención presencial a los ciudadanos.

Adicionalmente, como es sabido, la normativa reguladora del Procedimiento Administrativo y del Sector Público, **LPAC** y **LRJSP**, han establecido que las distintas Administraciones han de promover, en beneficio de los ciudadanos, el uso de los canales electrónicos de tramitación. También las normas aprobadas para hacer frente al impacto económico provocada por el Covid19, contienen medidas orientadas a la mejora y la incentivación de los procesos de digitalización y a la prestación de servicios electrónicos.

Por ello, para facilitar al máximo el acceso a los canales electrónicos de tramitación a los ciudadanos, a fin de que puedan ejercitar sus derechos y cumplir con sus obligaciones, se adoptó una medida para ofrecer a los ciudadanos una nueva forma de autenticación para el acceso a la oficina virtual tributaria para la realización de trámites electrónicos.

Es por esto, que el alcalde de l’Alcúdia decretó una resolución donde se aprobó un sistema de identificación basado en Clave segura de usuario en la Oficina Virtual Tributaria, para que toda la ciudadanía que no pudiera obtener el certificado electrónico, pudiera acceder a su espacio personal para poder gestionar sus recibos y poder realizar los pagos pertinentes. Esto se reguló en el: **“Decreto Número: 653/2020 Fecha: 15/04/2020”**.

“Decreto Número: 653/2020 Fecha: 15/04/2020” que regula:

➤ La generación de la Clave.

El sistema de identificación consistirá en la generación de una Clave segura de usuario, cuya obtención se realizará mediante llamada telefónica al centro especializado de atención telemática para la gestión de tributos.

La generación de la Clave se llevará a cabo previa comprobación de la identidad del ciudadano, mediante una serie de preguntas y respuestas de control entre la Administración y el ciudadano (información conocida por ambas partes, **artículo 9 de LPAC**. Anexo: Protocolo de activación del sistema de identificación, mediante registro

telefónico, generación de correo electrónico con instrucciones para la posterior activación de la Clave personal a través de la oficina virtual).

El trámite de solicitud de la contraseña de usuario, realizado por voz y firmado electrónicamente, mediante información conocida por ambas partes, es grabado y archivado electrónicamente de conformidad con los requerimientos exigidos por la normativa reguladora, y es asociado a un expediente de registro de comprobación de identidad.

➤ La activación de la Clave.

Durante la llamada telefónica para la obtención de la Clave, el gestor telefónico solicitará al ciudadano una dirección de correo electrónico al que enviará las instrucciones para la activación de su Clave directamente en la oficina virtual tributaria electrónica, a través del trámite “Obtener o recuperar contraseña”, una vez que ha sido habilitado el sistema de identificación tras el registro telefónico previo.

Dicho esto, podemos afirmar que este Decreto permitió a la ciudadanía acceder a sus recibos mediante el certificado electrónico ya que como venimos diciendo como consecuencia de la presente crisis sanitaria las oficinas se encontraban clausuradas y sólo se facilitaba la atención telefónica.

Como vemos estas implicaciones implican muchas medidas y como afirma (Quiroga, 2020) “Conviene no perderlas de vista; conviene que, cuando esta crisis pase, no nos olvidemos de que muchas de estas medidas no eran, o no deberían ser, solo de emergencia”. Que esta situación extraordinaria sea un punto de inflexión en la implantación total de la Administración electrónica en nuestras instituciones. Como dice esta misma autora debemos de aprovechar la situación y “convertir el riesgo en oportunidad”.

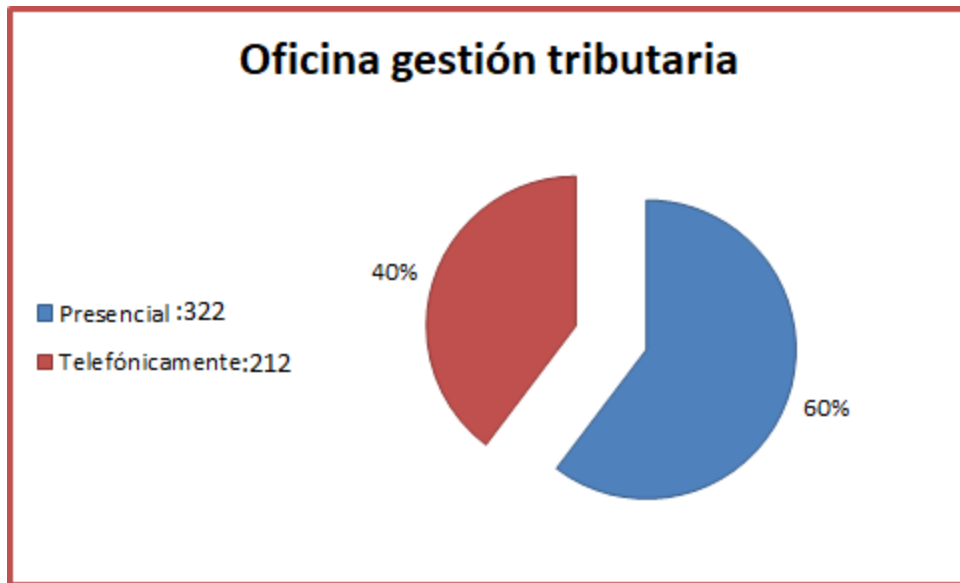


Gráfico 16. Consultas y trámites a la oficina de gestión tributaria, Febrero 2020.

Finalmente y cómo podemos ver en este gráfico sobre la oficina de gestión tributaria, sigue predominando la atención presencial sobre la telefónica. Cabe destacar que en este servicio no existe la relación electrónica para poder tramitar, por lo que queda exenta en este gráfico.

Después de visualizar y analizar estos datos podemos decir que en la situación anterior al estado de alarma en esta administración se ofrecen mayoritariamente las modalidades presencial, telefónica y electrónica para tramitar dichos servicios, dominando en todos los casos la modalidad presencial.

6. Conclusión

Después de todo lo expuesto podemos concluir diciendo que esta crisis sanitaria ha visibilizado la situación real que existía en referencia a la administración electrónica en nuestras administraciones y ha sido el impulso que esta necesitaba para adentrarse definitivamente en una administración más moderna.

La implantación de la e-Administración y del teletrabajo reclama continuidad, conciencia y seriedad. Ha de manifestarse como una apuesta conjunta y compartida de toda la Administración, que promueva la participación del mayor número posible de empleados públicos, técnicos de habilitación nacional e incluso de los responsables políticos donde se garantice siempre: la tramitación electrónica -en cualquier situación y circunstancia-, la prestación de servicios esenciales y la continuidad de las funciones y tareas gubernamentales y políticas de la Administración Local.

Como hemos observado en los datos analizados, a raíz de la situación inesperada causada por la crisis sanitaria del COVID-19 se han planteado una serie de repuestas en los diferentes ámbitos analizados: órganos colegiados, atención a la ciudadanía, plazos administrativos y la emisión de certificados digitales.

Como hemos visto, el modo presencial de estos ámbitos fue suprimido dando paso a la administración electrónica. Gracias a esta el ayuntamiento ha podido seguir prestando sus servicios con normalidad.

Dicho esto, es necesario plantearnos la siguiente cuestión: ¿qué pasará después de esta crisis? como afirma (Quiroga, 2020) "todo lo ocurrido debería implicar una reflexión profunda, sincera, de quién, qué, cómo y cuándo se trabaja en nuestras Administraciones Públicas.

Además, como asegura esta misma autora, "esta reflexión no debe quedarse, como casi siempre, en pensamientos y desideratas. Deberemos, después, pasar a la acción, ser valientes y hacer un diagnóstico real, con propuestas claras de mejora, de la forma de trabajar" de nuestras administraciones. Insistiendo en la necesidad de empezar lo antes posible a realizar las reformas imprescindibles para que nuestros municipios y nuestras entidades locales puedan actuar como organizaciones del siglo XXI.

Empleando la mejor tecnología disponible, para brindar un buen servicio a los ciudadanos y para que sus trabajadores y cargos públicos cuenten con herramientas útiles y eficaces.

En el alcance de esta meta están en juego varios derechos fundamentales: el derecho a la salud, los derechos laborales y de representación política.

Aprendamos de nuestros errores y anticipémonos en la próxima crisis.

Es necesario aprender de todas y cada una de las situaciones que se nos presentan en la vida, y, en especial, como afirma (González, 2020) “debemos extraer lecciones de las experiencias más complicadas que nos ponen a prueba como personas y como país, para poder extraer conclusiones y soluciones que nos hagan mejorar”. Como sabemos ninguna de las administraciones puede interrumpir su actividad en las situaciones de emergencia. En los momentos de excepcionalidad es justamente cuando más se precisa de ellas.

Finalmente, cabe afirmar que es muy probable que se repita una situación similar a la que estamos en un futuro. Por lo que en caso de ser preciso un nuevo aislamiento de la población tenemos que asegurar que se apliquen y funcionen los medios técnicos necesarios para que las administraciones no se paralicen. Es necesario hacer un punto de inflexión en la actual situación que sirva para que España entre de lleno en el siglo XXI.

“No son los más fuertes de la especie los que sobreviven, ni tampoco los más inteligentes. Sobreviven los más flexibles y adaptables a los cambios” (Charles Darwin).

7. Bibliografía

- De la Nuez, Elisa (2020). "Administración pública y coronavirus". Diario del Derecho. ISSN 2254-1438.
- De Miguel, Molina, M.R., Herrero Blasco, A., y Bañón Gomis, A.J. (2011). "Teoría de las Organizaciones para la Administración Pública". Valencia: Universitat Politècnica de Valencia.
- González de Lara Mingo, Sandra. (2020) "Suspensión de plazos procesales: la interrupción del normal funcionamiento del Poder Judicial durante el Estado de Alarma" .Diario La Ley, Nº 9610, Sección Tribuna, Wolters Kluwer.
- Lago Núñez, Guillermo (2020). "Administración local. De la cercanía a la distancia". Guía práctica. Efectos Jurídicos del Coronavirus.
- Liikanen, Erkki (2001). "EGovernment – Providing better public service and wider participation for citizens". Stockholm.
- Martínez Gutiérrez, Rubén (2020). "Carácter esencial y consolidación de la e-Administración en los Ayuntamientos en tiempos de COVID-19", Guía práctica. Efectos Jurídicos del Coronavirus.
- Quiroga Rey, L. (2020). "El Coronavirus y las Administraciones Públicas: ¿oportunidad o riesgo? Guía práctica. Efectos Jurídicos del Coronavirus.
- Rodríguez Alonso, M.J. (2020). "La Administración Local en el estado de emergencia. Nuevos caminos". Guía práctica. Efectos Jurídicos del Coronavirus (COVID-19). Versión 14/05/2020.
- Sáez Hidalgo, Ignacio (2020). "El galimatías de la reanudación de los plazos administrativos suspendidos". LegalToday.
- Vilalta Reixach, Marc (2020). "Estado de alarma y órganos de gobierno local. Celebración a distancia de las sesiones de los órganos colegiados". IDP.

8. Annexos

8.1 Anexo 1. Plantilla del Ayuntamiento de l'Alcúdia.



**Plantilla de Personal:
I.PERSONAL FUNCIONARI**

Denominació	Grup	Nº de llocs	Vacants	Observacions
Amb habilitació nacional:				
Secretari	A1	1	-	
Interventor	A1	1	1	
Tresoreria	A1	1	1	
2. Escala Administració General:				
a)Sub-escala tècnica:				
Tècnic Admin.Gral	A1	1	-	
b)Sub-escala Administrativa:				
Administratiu Admció.Gral	C1	7	1	1 plaça Acció Social
Administratiu Admció.Gral	C1	1	1	a partir de l'1-7-2020
c)Sub-escala Auxiliar1				
Auxiliar administratiu	C2/C1	1	-	
Auxiliar administratiu	C2	1	-	
3. Escala Administració Especial:				
a)Sub-escala tècnica:				
1. Classe tècnics superiors				
Arquitecte	A1	1	1	
2. Classe tècnics mitjans:				
Arquitecte tècnic	A2	1	1	
Informàtic	A2	1	1	a partir de l'1-7-2020
Tècnic Medi Ambient i Biblioteca//Adm. General	A2	1	-	
Bibliotecari-arxiver	A2	1	-	
3. Classe tècnics auxiliars:				
Delineant	C1	1	-	
b)Sub-escala serveis especials:				
1. Classe Policia Local:				
Intendent	A2	1	-	
Inspector	A2	1	-	
Oficial	B	3	2	
Agent	C1	19	3	
TOTAL P. FUNCIONARI		44	12	

**II.- PERSONAL LABORAL
ASSIMILACIÓ**

DENOMINACIÓ	GRUP	Nº de llocs	VACANTS	OBSERVACIONS
Psicòleg	A1	4	1	
Treballador Social	A2	2	2	
Tècnic de Cultura	A2	1	-	
Tècnic d'Educació i Joventut	A2	1	-	
Mestre E.P.A	A2	5	5	1 plaça coordinador
Mestre Escola Infantil	A2	1	1	
Agent Des. Local	A2	2	2	
Tècnic Escola Infantil	C1	8	8	
Tècnic d'Informàtica	C1	1	1	
Encarregat Jardineria	C2	1	1	
Encarregat Neteja Viària	C2	1	1	
Conserge d'Edificis Municipals	E	9	6	1 plaça a partir de 1'1/07/2020
Guarda Rural	E	2	-	
Oficial 1ª obres	E	3	3	
Oficial 1ª jardins	E	2	2	
Oficial 1ª electricitat	E	1	1	
Auxiliar de llar	E	1	1	
Operari Serveis Múltiples	E	4	4	
Operari de Neteja	E	4	4	1 plaça amb 50 per cent de dedicació
TOTAL P. LABORAL		53	43	

PERSONAL EVENTUAL

Denominació	GRUP	Nº llocs	Observacions
Eventual Gabinet	A2	2	
TOTAL P. EVENTUAL		2	

**RELACIÓ LLOCS TREBALL:
PERSONAL FUNCIONARI:**

DENOMINACIÓ	Nº LLOCS	VACANTS	GRUP	C.D.	R.COM	OBSERVACIONS
Amb habilitació nacional:						
Secretaria	1	-	A1	30	S/RPF	Requisit lingüístic valencià nivell mitjà
Interventor	1	1	A1	27	S/RPF	Requisit lingüístic valencià nivell mitjà
Tresoreria	1	1	A1	27	S/RPF	
2. Escala Administració General:						
a)Sub-escala tècnica:						
Tècnic Admin.Gral	1	-	A1	25	S/RPF	
b)Sub-escala Administrativa:						
Administratiu Administració General	1	-	C1	19	S/RPF	C. D. consolidat
Administratiu Administració General	7	1	C1	18	S/RPF	
Administratiu Administració General	1	1	C1	18	S/RPF	a partir de l'1-7-2020
c)Sub-escala Auxiliar1						
Auxiliar administ.	1	-	C2/C1	15	S/RPF	
Auxiliar administ.	1	-	C2	15	S/RPF	
3. Escala Administració Especial:						
a)Sub-escala tècnica:						
1. Classe tècnics superiors						
Arquitecte	1	1	A1	27	S/RPF	
2. Classe tècnics mitjans:						
Arquitecte Tècnic	1	1	A2	20	S/RPF	
Tècnic Informàtica	1	1	A2	20	S/RPF	a partir de l'1-7-2020
Tècnic Medi Ambient i Biblioteca//Administració General	1	-	A2	20	S/RPF	
Bibliotecari-arxiver	1	-	A2	20	S/RPF	
3. Classe tècnics auxiliars:						
Delineant	1	-	C1	18	S/RPF	
b)Sub-escala serveis especials:						
1. Classe Policia Local:						
Intendent	1	-	A2	26	S/RPF	
Inspector	1	-	A2	23	S/RPF	
Oficial	3	2	B	21	S/RPF	
Agent	19	3	C1	18	S/RPF	
TOTAL	44	12				

PERSONAL LABORAL:

DENOMINACIÓ	Nº LLOCS	VACANTS	GRUP	C.D.	R.COM	OBSERVACIONS
Psicòleg	4	1	A1	24	S/conv.	
Treballador Social	2	2	A2	20	S/conv.	
Tècnic de Cultura	1	-	A2	20	S/conv.	
Tècnic d'Educació i Joventut	1	-	A2	20	S/conv.	
Mestre E.P.A	1	1	A2	20	S/conv.	Coordinador
Mestre E.P.A	4	4	A2	20	S/conv.	
Mestre Escola Inf.	1	1	A2	20	S/conv.	
Agent Des. Local	2	2	A2	20	S/conv.	
Tècnic Escola Inf.	7	7	C1	18	S/conv.	
Tècnic d'Informàtica	1	1	C1	18	S/conv.	
Encarregat Jardineria	1	1	C2	15	S/conv.	
Encarregat Neteja Viària	1	1	C2	15	S/conv.	
Conserge Cementeri	1	1	E	13	S/conv.	
Conserge Casa Cultura	2	1	E	13	S/conv.	
Conserge Polisportiu	1	-	E	13	S/conv.	
Conserge Camp de Futbol	1	1	E	13	S/conv.	
Conserge CEIP Heretats	1	1	E	13	S/conv.	a partir de 1'1/07/2020
Conserge CEIP Batallar	1	1	E	13	S/conv.	
Conserge CEIP Les Comes	1	-	E	13	S/conv.	
Conserge Mercat	1	1	E	13	S/conv.	
Guarda Rural	2	-	E	13	S/conv.	Mobilitat funcional
Oficial 1ª obres	3	3	E	13	S/conv.	
Oficial 1ª jardins	2	2	E	13	S/conv.	
Oficial 1ª electricitat	1	1	E	13	S/conv.	
Auxiliar de llar	1	1	E	13	S/conv.	
Operari Serveis Múltiples	4	4	E	13	S/conv.	
Operari de Neteja	3	3	E	13	S/conv.	
Operari de Neteja	1	1	E	13	S/conv.	dedicació 50 per cent
TOTAL	53	43				



PERSONAL EVENTUAL:

	Nº llocs		GRUP	C.D.	C.E	Observacions
Eventual Gabinet	2	-	A2	20	S/ Ppost.	
TOTAL	2					

8.2 Anexo 2. Encuesta realizada a los trabajadores del Ayuntamiento de l'Alcúdia.



El teletrabajo en el Ayuntamiento de l'Alcúdia durante el estado de alarma.

El estado de alarma ha afectado al trabajo presencial en la administración durante el tiempo que llevamos en el estado de alarma hasta hoy (1 de mayo del 2020). A continuación se formularán una serie de preguntas al respecto.

*Obligatorio

Indique en que rango de edad se encuentra.

- 18 a 30 años
- 30 a 40 años
- 40 a 50 años
- 50 a 60 años
- Más de 60 años

¿Ha hecho usted uso del teletrabajo? *

- Sí
- No
- Otro: _____

Si su respuesta a la pregunta anterior ha sido afirmativa. ¿Cómo ha sido para usted la realización del teletrabajo en su casa? Teniendo en cuenta que la opción 1 es muy difícil y la 5 es muy fácil.

- | | | | | | | |
|-------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Muy difícil | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Muy fácil |

¿Dispone de las herramientas necesarias para la realización del teletrabajo en su casa? *

- Sí
- No

¿Cuáles son los dos mayores retos a los que te enfrentas actualmente al trabajar desde casa? *

- No tener acceso a las herramientas o la información necesarias para realizar el trabajo desde casa.
- Aislamiento social
- Espacio físico disponible para trabajar.
- Dificultad para comunicarme con mis compañeros de trabajo.
- Conciliación familiar
- Mantener un horario regular
- Ninguno

¿Tienes un lugar específico para realizar tu trabajo en casa? *

- Sí
- No

En comparación con el mes pasado. ¿Te sientes más optimista o pesimista respecto a trabajar desde casa? *

- Optimista
- Pesimista
- Más o menos lo mismo

¿Crees que tus funciones diarias se podrían desempeñar al 100% mediante el teletrabajo? *

- Sí
- No
- Tal vez

Para finalizar. Si el teletrabajo fuera una opción definitiva. ¿Estarías dispuesto/a a desempeñarlo de forma permanente? *

- Sí
- No

Enviar

Página 1 de 1