ACTUVA

ESCUELA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS

RELACIONES CON LA ADMINISTRACIÓN

Ayuntamiento de **Valladolid**

VA! VALLADOLID ciudad amiga

ÁREA: RELACIONES CON LA ADMINISTRACIÓN

1. Administración electrónica

1.1. ¿Qué es la Administración Electrónica?

- Ventajas para la ciudadanía
- Ventajas para la administración

1.2. Biblioteca de conceptos

- Identificación en internet
- Certificado electrónico
  - Trámites que permite realizar
  - Clasificación según el tipo de entidad
  - Clasificación según el soporte
- DNI Electrónico
  - ¿Qué hace falta para utilizarlo?
  - ¿Cómo obtener y utilizar el DNI electrónico?
- Firma electrónica
  - ¿Qué permite hacer la firma electrónica?
- FACe
  - ¿Para qué sirve?
- Sede Electrónica

1.3. Sede electrónica del Ayuntamiento de Valladolid (SEAV)

- ¿Cómo acceder a la sede electrónica del Ayuntamiento de Valladolid?
- Servicios que ofrece la SEAV
  - 1.3.1. Tablón oficial
  - 1.3.2. Registro Telemático
  - 1.3.3. El perfil del contratante
  - 1.3.4. Trámites y Servicios
  - 1.3.5. Reclamaciones y sugerencias
  - 1.3.6. Ayuda y preguntas frecuentes
  - 1.3.7. Normativa de la Sede
  - 1.3.8. Direcciones y teléfonos
  - 1.3.9. Calendario de días inhábiles

1.4. Aplicación práctica de la sede electrónica

- 1.4.1. Obtener un certificado electrónico
- 1.4.2. Obtener el DNIe
  - ¿Cómo utilizar el DNIe?
- 1.4.3. Firmar documentos
  - Aplicaciones de Firma
  - Verificar un documento firmado
- 1.4.4. Gestionar varios certificados
- 1.4.5. Problemas más frecuentes

2. Uso de las redes sociales

2.1. ¿Qué son las Redes Sociales?

2.2. Gestión de Redes Sociales

- Errores en la gestión de cuentas
- Uso de las redes sociales
- Principios básicos de las redes sociales
- Frecuencia de los mensajes

2.3. Tipos de redes sociales

2.3.1. Lo que no se debe hacer en redes sociales
2.3.2. Beneficios de las redes sociales
2.3.3. Riesgos de las redes sociales

2.4. Plan de acción

2.4.1. Calendario de revisión de las redes sociales

2.5. Principales redes sociales

2.5.1. Facebook

- Facebook puede proporcionar a la asociación los siguientes beneficios

2.5.2. Instagram
2.5.3. Twitter
2.5.4. YouTube

2.6. Primeros pasos en RRSS

2.6.1. Primeros Pasos en Facebook

- Correcto uso de Facebook para una asociación
- Conceptos básicos de Facebook

2.6.2. Primeros pasos de Twitter

- Conceptos básicos de Twitter

2.6.3. Primeros pasos de Instagram

- Uso de Instagram para asociaciones
- Conceptos básicos de Instagram

2.6.4. Primeros pasos en YouTube

3. Derechos y deberes de los vecinos

3.1. Derecho a la participación individual y colectiva

3.2. Derecho a la información

3.3. Derecho de petición

3.4. La iniciativa de colaboración ciudadana

3.5. Derecho a la consulta popular

3.6. Derecho a la audiencia pública

3.7. Derecho a presentar reclamaciones, quejas y sugerencias

4. Medios para la participación en el Ayuntamiento de Valladolid

4.1. Solicitudes

4.2. Reclamaciones y sugerencias

4.3. Teléfono de atención ciudadana 010

4.4. La Página Web http://www.valladolid.es/

4.5. Consejos Consultivos de Distrito o Barrio

4.6. Asociaciones vecinales

4.7. Cetros cívicos, centros municipales y centros de iniciativas ciudadanas

4.8. Consejo Social de la Ciudad de Valladolid

4.9. Consejos Municipales

4.10. Concejos Abiertos

4.11. Consejos Sociales de las Zonas de Acción Social

5. Relaciones con la administración

5.1. Los actos administrativos

5.1.1. Derechos de los ciudadanos
5.1.2. Lengua
5.1.3. Registros
5.1.4. Cómputo de plazos
5.1.5. Silencio Administrativo
5.1.6. Notificaciones

5.2. El procedimiento administrativo

5.2.1. Iniciación
5.2.2. Tramitación e instrucción del procedimiento
5.2.3. Finalización del procedimiento
5.2.4. Fin de la vía administrativa

5.3. Recursos Administrativos

5.3.1. Recurso de alzada
5.3.2. Recurso potestativo de reposición
5.3.3. Recurso Extraordinario de revisión

5.4. Los Convenios y los contratos con la administración pública

5.4.1. Convenios de Colaboración
5.4.2. Contratos del sector público

1. Administración electrónica

1.1 ¿Qué es la Administración Electrónica?

La Administración Electrónica o e-Administración es la incorporación de las tecnologías de la información y las comunicaciones en la administración pública. Por tanto, se podría definir como **una oficina virtual para realizar todos los trámites propios de la Administración Pública**. Dicha oficina está implementada a través de medios electrónicos e informáticos, que garantizan la validez jurídica y la seguridad.

El fin de la Administración Electrónica es el de mejorar los servicios públicos, los procesos democráticos y reforzar el apoyo a las políticas públicas.

La e-Administración supone una transformación de las oficinas tradicionales. Con ella, los procesos en papel (tradicionales) pasan a ser procesos electrónicos. Desde el punto de vista de las relaciones externas, la habilitación de la vía electrónica es un nuevo medio para la relación con los ciudadanos y organizaciones.

- Rapidez y comodidad
- Evitar colas, desplazamientos y horarios
- Acceso a la información de manera cómoda, fácil y rápida
- Acceso universal, sin importar la ubicación geográfica
- Fomento de la participación y la interacción de la ciudadanía

Ventajas para la administración:

- Reducción de costes, tiempos de tramitación, mejor eficiencia y productividad
- Menor uso de papel y documentación

La Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos (LAECSP) reconoce el "derecho de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones Publicas por medios electrónicos" y, junto a ello, establece la "obligación de las Administraciones Públicas de rediseñar sus procedimientos y dotarse de los medios técnicos necesarios para que el ejercicio del nuevo derecho sea plenamente efectivo".

1.2 Biblioteca de conceptos

- ✓ **Identificación en internet:** permite realizar trámites con la Administración pública, con las mismas garantías que si se hiciesen presencialmente. Para ello es preciso un sistema de identificación que depende, en gran medida, de las características del servicio al que se accede.

  Algunos sistemas requieren la aportación de un dato que sólo conoce el usuario y el suministrador del servicio. Otros requieren la inscripción previa en un registro del propio servicio, que facilita unas claves o contraseñas para acceder y utilizarlo. El sistema más avanzado y seguro son los certificados electrónicos que acreditan y garantizan la identidad en la red de una persona u organización, para el acceso seguro a los servicios públicos.

- ✓ **Certificado electrónico:** documento emitido y firmado por un prestador de servicios de certificación que confirma la identidad de una persona física o jurídica en internet. Este certificado permite identificarse en internet e intercambiar información con otras personas y organismos, con la garantía de que únicamente la persona identificada y su interlocutor puedan acceder a ella.

  Los certificados electrónicos emplean **dos tipos de clave**: una privada (que sólo conoce el usuario) y otra pública (que puede ser conocida por todos los usuarios). La combinación de ambas garantiza la identidad y la integridad de las transacciones realizadas.

  El titular del certificado debe mantener bajo su poder la clave privada, ya que si ésta es sustraída, el sustractor podría suplantar la identidad del titular en la red. En este caso, el titular debe revocar el certificado lo antes posible.

  - **<u>Trámites que permite realizar:</u>**
    - Autentificar la identidad del usuario ante un tercero.

- Cifrar datos para que sólo el destinatario del documento pueda acceder a su contenido
- Firmar digitalmente, de forma que la integridad de los datos y su procedencia esté garantizada

- **Clasificación según el tipo de identidad:**
  - **Certificados de persona física**: identifica a una persona individual
  - **Certificados de persona jurídica**: identifica a una entidad con personalidad jurídica. Su uso está pensado para todo tipo de organizaciones. Por ejemplo a una asociación vecinal.
  - **Certificados de entidad sin personalidad jurídica**: identifica a una entidad sin personalidad jurídica. Por ejemplo a una comunidad de vecinos.
  - **Certificados AP** (Administración Pública)
- **Según el soporte:**
  - **Certificado software**: se trata de un fichero software, que no tiene soporte físico, únicamente es el propio ordenador o servidor donde se instala. Estos certificados son expedidos por un prestador de servicios de certificación que cumpla los requisitos establecidos en la Ley 59/2003, de19 de diciembre, de firma electrónica.
  - **Certificado de tarjeta**: está alojado en una tarjeta, como puede ser el DNI electrónico.

Pese a que estos dos tipos de soportes de certificado son los más extendidos, no son los únicos que se pueden encontrar.

- ✓ **DNI Electrónico:** Documento de identidad emitido por la Dirección General de la Policía (Ministerio del Interior). Además de acreditar físicamente la identidad personal de su titular, el DNI electrónico permite:
    - Acreditar electrónicamente su identidad
    - Firmar digitalmente documentos electrónicos, otorgándoles una validez jurídica equivalente a la que proporciona la firma manuscrita.

Este DNI electrónico consta de un chip integrado, que es el que contiene los mismos datos que aparecen impresos en la tarjeta (fotografía, datos personales, firma digitalizada, huella dactilar), junto con los certificados de Autentificación y Firma Electrónica.

Para utilizar el DNI electrónico es necesario contar con elementos de software y hardware, que permitan el acceso al chip de la tarjeta y, con ello, la utilización de los certificados que contiene.

- **¿Qué hace falta para utilizarlo?**

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

VÍDEO

- **¿Cómo obtener y utilizar el DNI electrónico?**

https://www.youtube.com/watch?v=KNxWFv3s_R0

✓ **La firma electrónica:** La firma electrónica es un conjunto de datos electrónicos que acompañan o que están asociados a un documento electrónico y cuyas funciones básicas son:

- Identificar al firmante de manera inequívoca.
- Asegurar la integridad del documento firmado. Asegura que el documento firmado es exactamente el mismo que el original y que no ha sufrido alteración o manipulación.
- Asegurar la integridad del documento firmado. Los datos que utiliza el firmante para realizar la firma son únicos y exclusivos y, por tanto, posteriormente, no puede decir que no ha firmado el documento.

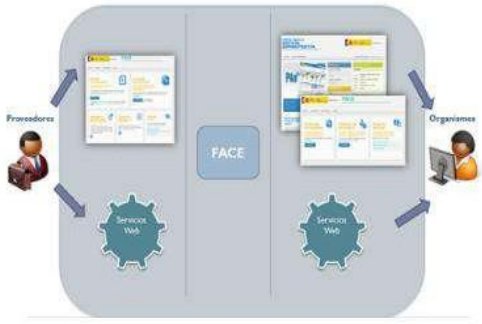
La firma electrónica está destinada para el mismo propósito. Para firmar un documento es necesario disponer de un certificado electrónico o de un DNI.
La base legal de la Firma electrónica está recogida en la Ley 59/2003 de Firma Electrónica y se desarrolla en más profundidad en la sección Base legal de las Firmas. La sección también explora, bajo qué circunstancias la ley equipara la firma electrónica a la firma manuscrita, añade notas respecto a la normativa europea y hace distintas referencias legales a firmas con sellos de tiempo y avanzadas.

- **¿Qué permite hacer la firma electrónica?**
  - Permite la identificación del firmante, integridad de los datos y no repudio
  - Realización de la Declaración de la Renta a través de Internet
  - Solicitudes en los registros electrónicos administrativos
  - Petición de la vida laboral
  - Recepción de notificaciones electrónicas
  - Firma de correos electrónicos
  - Firma de facturas electrónicas

✓ **FACe:** punto general de entrada de facturas de la Administración General del Estado.

- **¿Para qué sirve?**

  Permite remitir 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. Además, también permite a los proveedores si lo desean conectar sus sistemas de facturación con FACe de manera automática.



✓ **Sede Electrónica:** es un sitio web en internet, al servicio y disposición de la ciudadanía, cuyo titular es una administración pública, que es también la encargada de administrarlo y gestionarlo. A través de la sede electrónica, tanto ciudadanía como empresas pueden acceder a la información, servicios y trámites electrónicos de la Administración del gobierno, Comunidad Autónoma o ayuntamiento, en cualquier momento y ahorrando tiempo.

1.3 Sede electrónica del Ayuntamiento de Valladolid (SEAV)

El Ayuntamiento de Valladolid, como administración pública tiene también su sede electrónica. En ella, la ciudadanía puede realizar gestiones y acceder a los servicios que ofrece el Ayuntamiento.

La sede electrónica permite interactuar de forma telemática con el Ayuntamiento, tanto para la presentación de solicitudes, reclamaciones y demás procedimientos, como para la consulta del estado de tramitación y la recepción de comunicaciones y notificaciones, en cumplimiento a lo establecido en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

Sede electrónica del Ayuntamiento de Valladolid	https://www.valladolid.gob.es/es/sede

La sede electrónica se basa fundamentalmente en dos puntos:

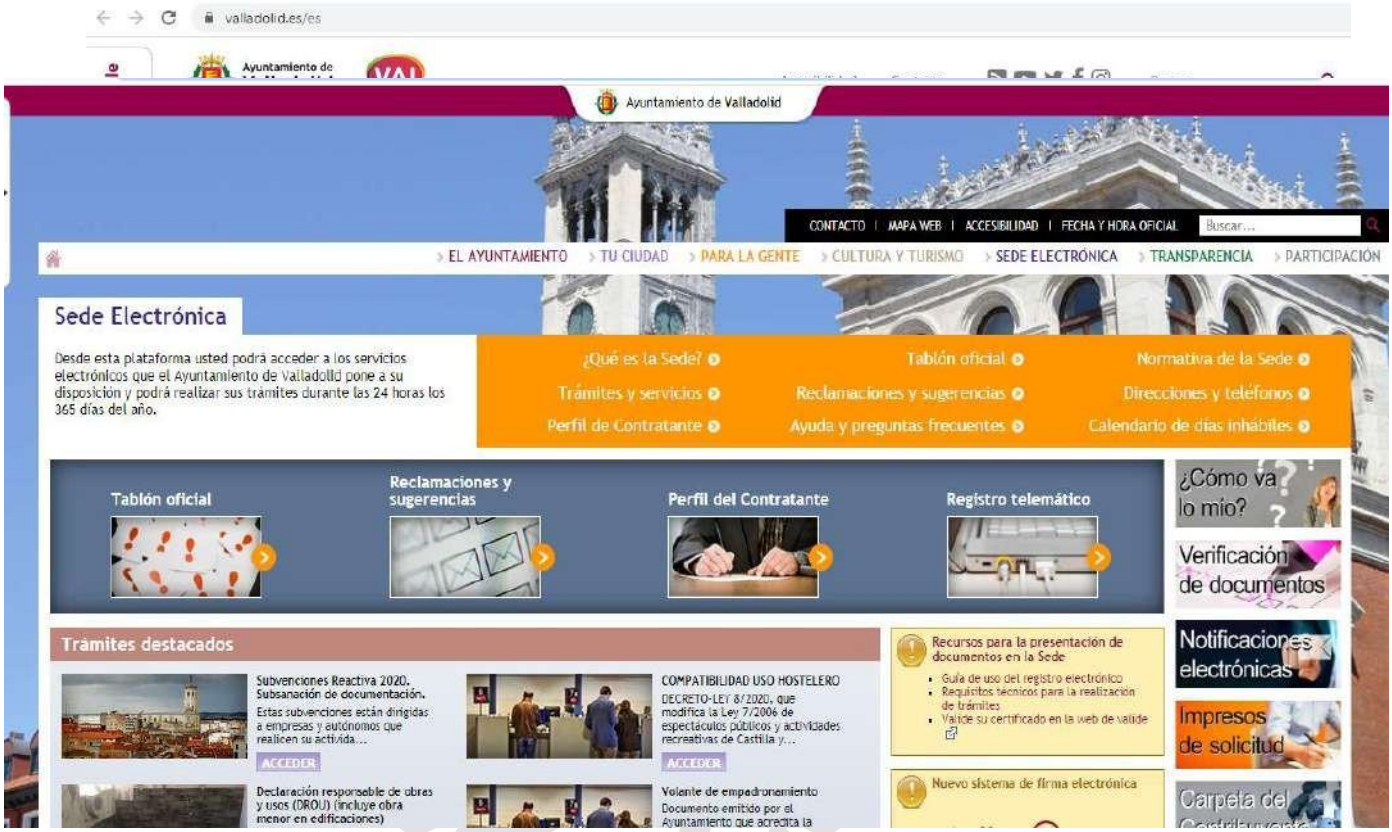
- La acreditación de las partes que se relacionan, garantizando su identidad, integridad y autenticidad a través de los "Certificados electrónicos".
- La disposición de un registro que acredite y certifique estas transacciones, el "Registro telemático".

¿Cómo acceder a la Sede electrónica del Ayuntamiento de Valladolid (SEAV)?

1. El primer paso es acceder a través del buscador, a la página web del ayuntamiento de Valladolid: https://www.valladolid.es/es

2. En la barra superior aparecen diferentes categorías, buscamos 'Sede electrónica' y pinchamos en ello.

3. Ya en sede electrónica tendremos acceso a los diferentes servicios electrónicos que el Ayuntamiento de Valladolid pone a servicio de la ciudadanía durante los 365 días del año.



<u>Servicios que ofrece la SEAV:</u>

- Posibilidad de realizar telemáticamente los trámites competencia del Ayuntamiento y ver su estado de tramitación del expediente.
- Realización de reclamaciones, quejas y sugerencias, así como presentación de recursos.
- Enlaces con el Boletín Oficial del Estado, Boletín Oficial de Castilla y León y Boletín Oficial de la Provincia de Valladolid.

- Publicación electrónica de los actos y comunicaciones que deban publicarse en tablón de anuncios o edictos, indicando el carácter sustitutivo o complementariode la publicación electrónica.
- Información administrativa relativa a los derechos y deberes de los ciudadanos en relación con las competencias del Ayuntamiento.
- Registro electrónico del Ayuntamiento, con información detallada del calendario de días inhábiles a efectos de la presentación de documentos electrónicos.
- Acceso al Perfil del Contratante, es decir, a la información sobre actuaciones y procedimientos de contratación pública en los términos de la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público.
- Servicio de aviso de interrupciones necesarias por razones técnicas indispensables.

Las gestiones realizadas desde la sede electrónica tienen la misma validez que si se realizaran de forma presencial.

Se puede acceder a ella y realizar trámites los 365 días del año, durante las 24 horas del día, siempre teniendo en cuenta que los trámites realizados en días inhábiles se entenderán efectuados el primer día hábil siguiente a las 00:00:01.

El uso de certificados electrónicos reconocidos y dispositivos seguros de creación de firma, garantiza que las firmas electrónicas realizadas en la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Valladolid tengan la misma validez legal que la firma manuscrita.

1.3.1 Tablón Oficial

El Tablón Oficial de anuncios y edictos del Ayuntamiento de Valladolid es uno de los servicios que toda sede electrónica debe poner a disposición de los ciudadanos en cumplimiento de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

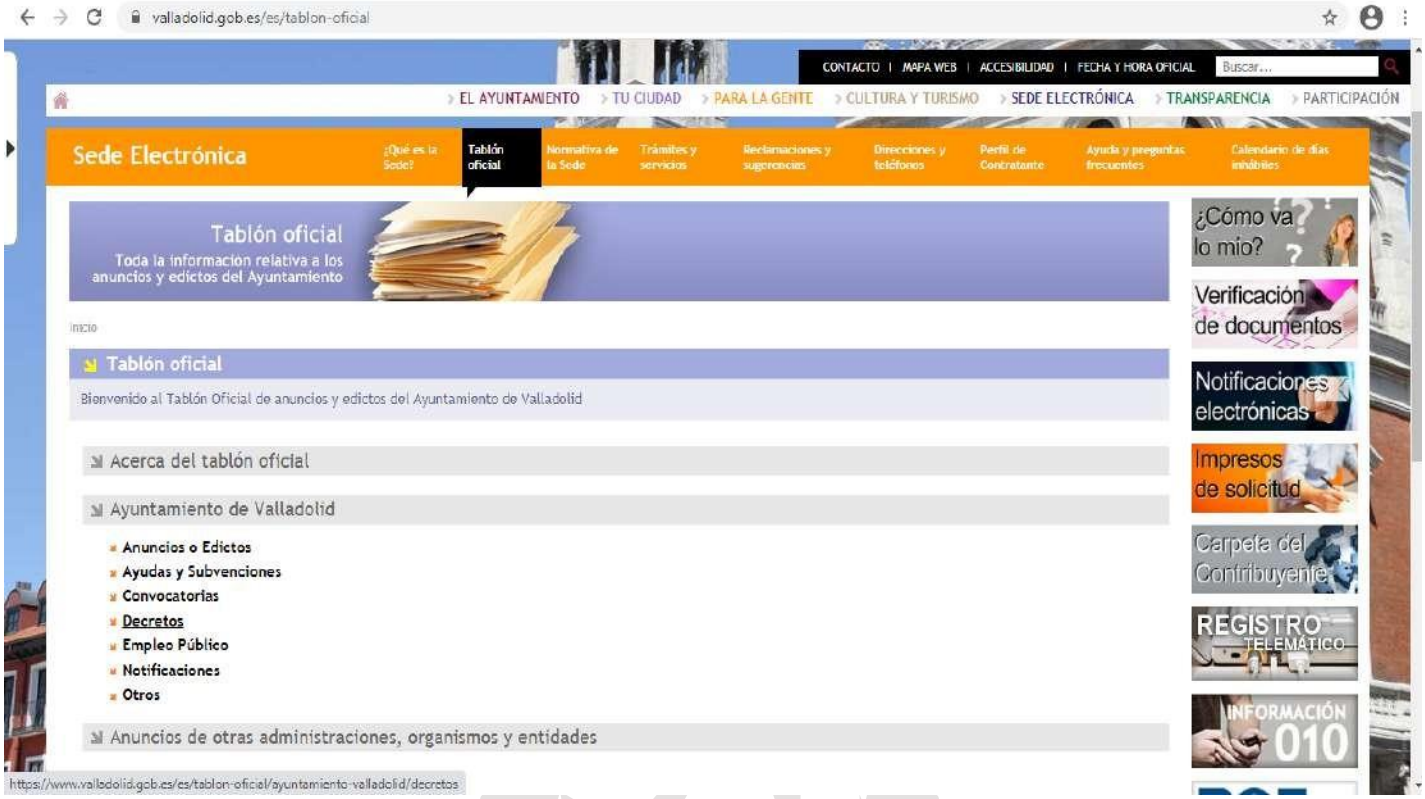
Tablón Oficial del Ayuntamiento de Valladolid	https://www.valladolid.gob.es/es/tablon-oficial

En el caso del Ayuntamiento de Valladolid el tablón oficial dispone de:

- Un sistema de búsqueda de anuncios o edictos por remitente, tema o asunto
- Acreditación del momento de la publicación del anuncio o edicto
- Gestión automática del tiempo de exposición.

En el Tablón se publica información relativa a:

- Anuncios o Edictos
- Ayudas y Subvenciones
- Convocatorias
- Decretos
- Empleo Público
- Notificaciones
- Anuncios de otras administraciones, organismos y entidades



1.3.2 Registro Telemático

El registro telemático es un repositorio global de trámites que el ciudadano puede realizar con el Ayuntamiento de Valladolid. Este registro permite realizar trámites de forma telemática, sin necesidad de desplazarse a las dependencias del ayuntamiento, 24 horas al día 365 días al año.

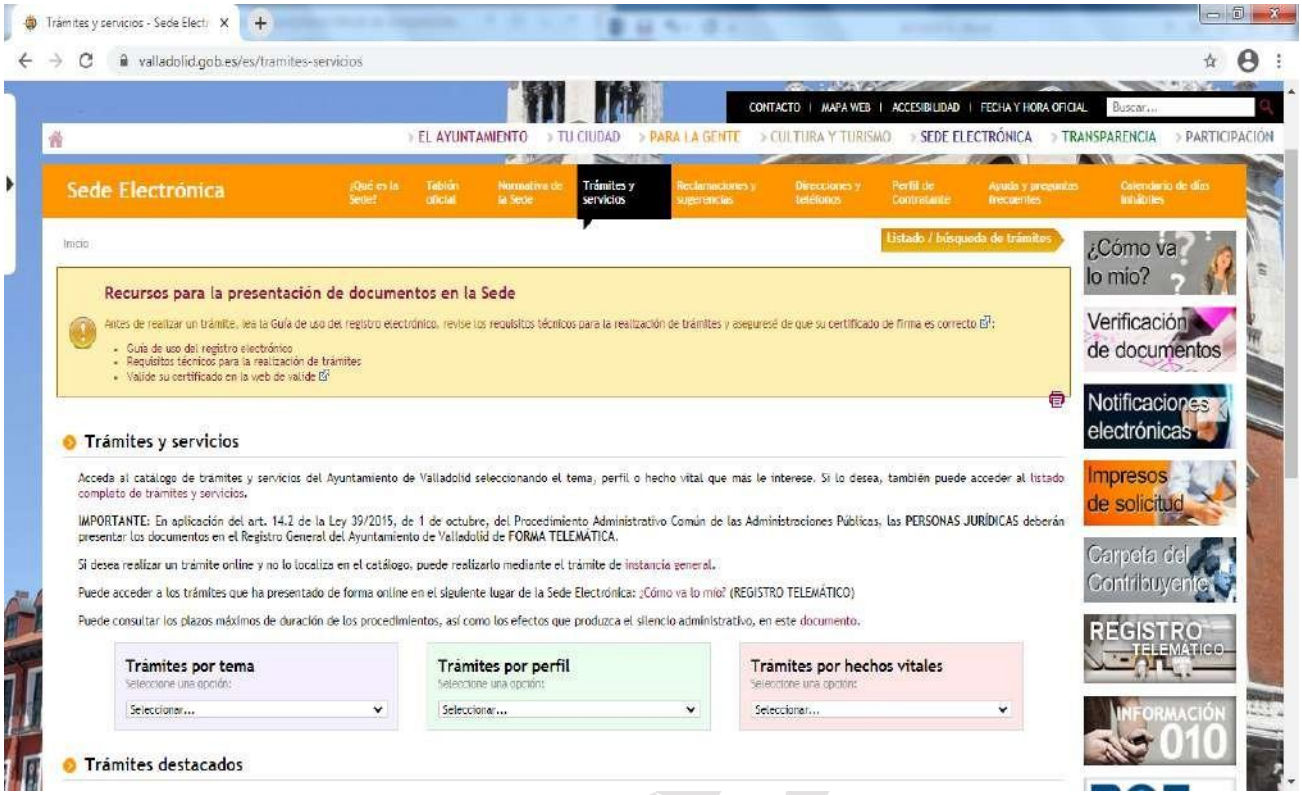
La validez legal de los registros realizados a través del registro telemático es la misma que para aquellos registros realizados de forma presencial, por lo que la tramitación posterior será idéntica.

Para la utilización del registro telemático:

- Es necesario disponer de certificado electrónico reconocido, emitido por alguna de las autoridades de certificación admitidas en la Sede Electrónica.

- Es un registro sólo de "entrada", es decir se encarga sólo de las remisiones de los formularios de trámites.

- Para que la solicitud se tramite de la forma adecuada, es necesario que seleccione, de entre los trámites disponibles en el registro que se muestra a continuación, aquel que mejor se adecue a sus necesidades. Si no encuentra ningún trámite que se ajuste a sus necesidades, utilice el trámite de Instancia general.
- Únicamente se admiten la presentación de documentos en formato PDF, con un como tamaño máximo de 16 Megabytes.
- La presentación de una solicitud o escrito en el registro telemático realizada en fecha no hábil, se considera presentada el siguiente día hábil a efectos de cómputo de plazos.



Trámites y Servicios	https://www.valladolid.gob.es/es/tramites-servicios

A través del enlace que aparece en este cuadrado tendrán acceso directo a la pantalla de Trámites y Servicios (tal y como aparece en la imagen). Además, desde aquí se puede acceder de manera directa al Registro Telemático, a través de “¿cómo va lo mío?”

Registro Telemático	https://www.valladolid.gob.es/valladolid-client/cm/tkCertSignPre?source=%2Fvalladolid-client%2Fcm%2Fsede%2FtkContent%3Flocale%3Des_ES%26idContent%3D74140

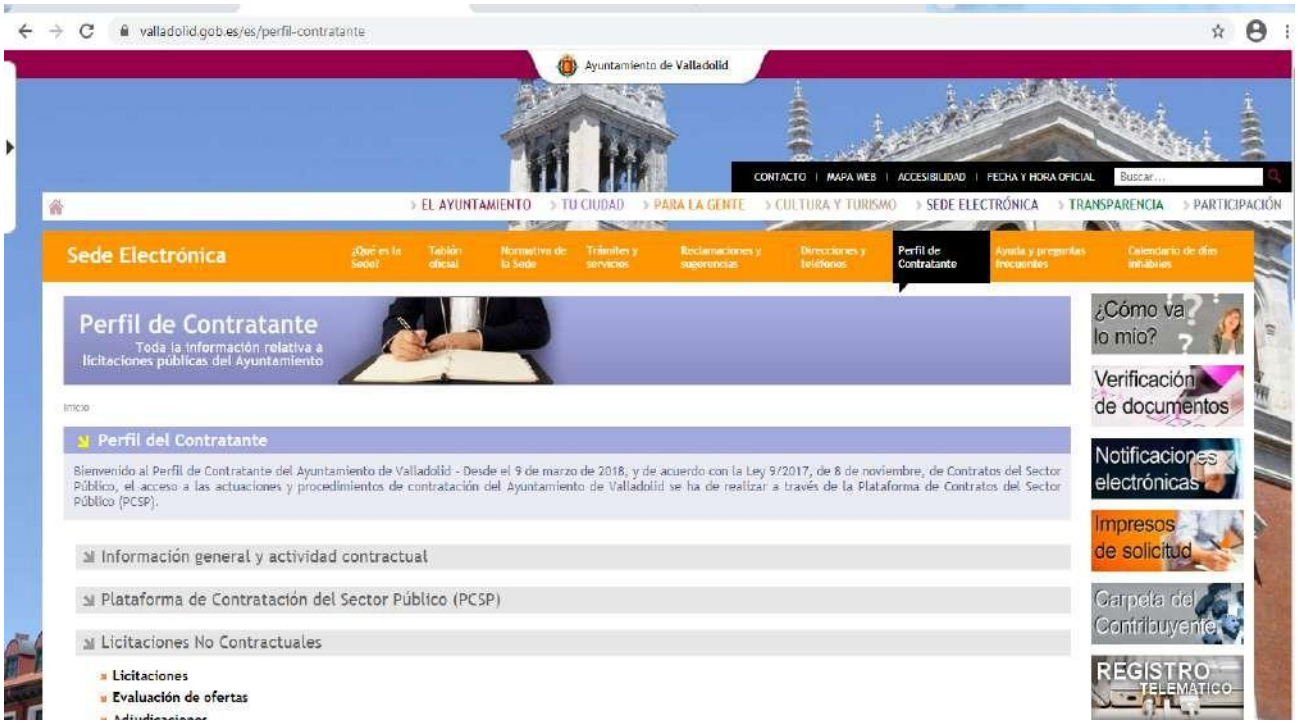
Mediante este enlace tendrán acceso directo al registro telemático. Como se ha expuesto con anterioridad, para poder hace uso de este, es necesario contar con identificación electrónica. Los trámites se pueden hacer mediante clave o certificado electrónico/DNIe (tal y como se muestra en la imagen).

En virtud del artículo 9 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, las Administraciones públicas está obligadas a verificar la identidad de los interesados en el procedimiento administrativo.

1.3.3 El perfil del contratante

En este apartado de la página web, se encuentra toda la información relativa a las licitaciones públicas del Ayuntamiento**.**

Perfil del contratante Ayuntamiento de Valladolid	https://www.valladolid.gob.es/es/perfil-contratante



Desde el 9 de marzo de 2018, y de acuerdo a la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, el acceso a las actuaciones y procedimientos de contratación del Ayuntamiento de Valladolid se ha de realizar a través de la Plataforma de Contratos del Sector Público (PCSP).

Plataforma de Contratación del sector público (PCSP)	https://contrataciondelestado.es/wps/portal/plataforma
Perfil Contratante	https://contrataciondelestado.es/wps/portal/perfilContratante

contrataciondelestado.es/wps/portal/plataforma
GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE HACIENDA
PLATAFORMA DE CONTRATACIÓN DEL SECTOR PÚBLICO
Bienvenidos | Ongi Etorri | Benvinguts | Benvidos | Welcome | Bienvenue
prodnod1
Inicio
Licitaciones
Perfil Contratante
Empresas
Organismos Públicos
Verificar CSV
Información
Contacto
Buscador
Datos abiertos
Licitaciones
Último licitaciones publicadas
Buscar Licitaciones
Buscar licitaciones publicadas
Perfil contratante
Perfiles de contratante en la plataforma
Empresas
Acceso para empresas
Organismos públicos
Acceso para usuarios de Organismos Públicos
Actualidad de la Plataforma
26/01/2021
AVISO IMPORTANTE: desde hace varias semanas los candidatos y licitadores de los contratos públicos reciben correos electrónicos fraudulentos en los que se suplanta, bien la identidad de la Plataforma de Contratación del Sector público (PLACSP), bien la del Responsable del Órgano de Contratación (ROC), con objeto de que la empresa adjudicataria ingrese la garantía definitiva en una cuenta corriente o emita la correspondiente factura y la envíe al ROC para ser objeto de revisión.
La última casuística de la que tenemos constancia es la suplantación de la PLACSP mediante un correo de supuesta reactivación de cuenta de usuario registrado con destino a operadores económicos, con la finalidad de que pulsen un enlace para concluir el proceso.
Le rogamos que lean atentamente el siguiente documento en el que encontraran modelos de correos fraudulentos.
Recuerde que la PLACSP sólo envía correos a operadores económicos desde alguna de las siguientes cuentas: contrataciondelestado@hacienda.gob.es, licitacionE@hacienda.gob.es, licitacionEorganismos@hacienda.gob.es, soporteplacsp@hacienda.gob.es, mailcontrataciondelestado@hacienda.gob.es, suscripciones_contrataciondelestado@hacienda.gob.es.
Si ha recibido un correo desde otra dirección de correo electrónico diferente, por favor, envíelo como adjunto a licitacionE@hacienda.gob.es y no realice ninguna de las acciones que le indiquen.
Nota: Para visualizar el documento que se adjunta, deberá acceder con sus credenciales de usuario registrado de la Plataforma de Contratación del Sector Público.
Noticias
16/02/2021
CPM MATERIALES ALTERNATIVOS FABRICACIÓN CONDUCTOS SISTEMA HVAC EN BUQUES - NAVANTIA

contrataciondelestado.es/wps/portal/perfilContratante
GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE HACIENDA
PLATAFORMA DE CONTRATACIÓN DEL SECTOR PÚBLICO
Bienvenidos | Ongi Etorri | Benvinguts | Benvidos | Welcome | Bienvenue
prodnod1
Inicio
Licitaciones
Perfil Contratante
Empresas
Organismos Públicos
Verificar CSV
Información
Contacto
Buscador
Datos abiertos
Lista Perfiles
Criterios Búsqueda
Organización Contratante
Seleccionar
Nombre O. Contratación
Naturaleza Jurídica
Activo
Activos
Comunidad Autónoma OC
-- Todos --
Provincia del OC
-- Todos --
Localidad
Buscar
Limpiar
En la Plataforma se publican los perfiles del contratante del Sector Público Estatal, que está integrado por la Administración General del Estado, las Mutuas de Accidentes de Trabajo Colaboradoras de la Seguridad Social, y las entidades dependientes de la Administración General del Estado
Además, las siguientes comunidades autónomas han optado por publicar su perfil del contratante directamente en la Plataforma:
Castilla-La Mancha
Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y sus entidades dependientes
GENERALITAT VALENCIANA
Generalitat Valenciana y sus entidades dependientes
GOVERN ILLES BALEARS
Govern de Illes Balears y sus entidades dependientes
JUNTA DE EXTREMADURA
Junta de Extremadura y sus entidades dependientes
Gobierno de Cantabria
Gobierno de Cantabria y sus entidades dependientes
GOBIERNO DE ARAGÓN
Gobierno de Aragón y sus entidades dependientes

El Perfil del Contratante del Ayuntamiento de Valladolid permite:

- Publicar las actuaciones y procedimientos de contratación pública del Ayuntamiento
- Controlar el ciclo de vida del procedimiento (anuncio, licitación, adjudicación…)
- El sistema acredita el momento de la publicación, los cambios de estado y todas modificaciones realizadas mediante el uso de firma electrónica y sello de tiempo

El Perfil del Contratante del Ayuntamiento de Valladolid ofrece:

- Plataforma de Contratación del Sector Público (PCSP): con la información de contratación pública de organismos públicos: Ayuntamiento de Valladolid, organismos autónomos, sociedades mercantiles, entidades públicas, fundaciones del sector público y asociaciones.
- Licitaciones No Contractuales: Licitaciones, evaluación de ofertas, adjudicaciones, formalizaciones, anuncios previos, pendientes de publicación y suspendidos.
- Contratos menores y volumen de contratación por tipo de procedimiento
- Histórico de expedientes de contratación
- Retransmisión de apertura de plicas
- Documentos, con diferentes ficheros de acuerdos de contratación y pliegos de procedimientos.
- Calendario de días inhábiles, actual y con historial

1.3.4 Trámites y Servicios

Desde Trámites y Servicios, el ciudadano puede consultar y acceder a los diferentes trámites online y servicios que ofrece el Ayuntamiento de Valladolid.

Entre los numerosos trámites que pueden realizarse a través de la Sede Electrónica se encuentran:

- Inscripción en el Registro Municipal de Asociaciones de la ciudad de Valladolid.
- Subvenciones para el desarrollo de actividades.
- Comunicación previa de actividad y/o acondicionamiento de local.
- Permiso de ocupación de la vía pública.

Trámites y Servicios	https://www.valladolid.gob.es/es/tramites-servicios

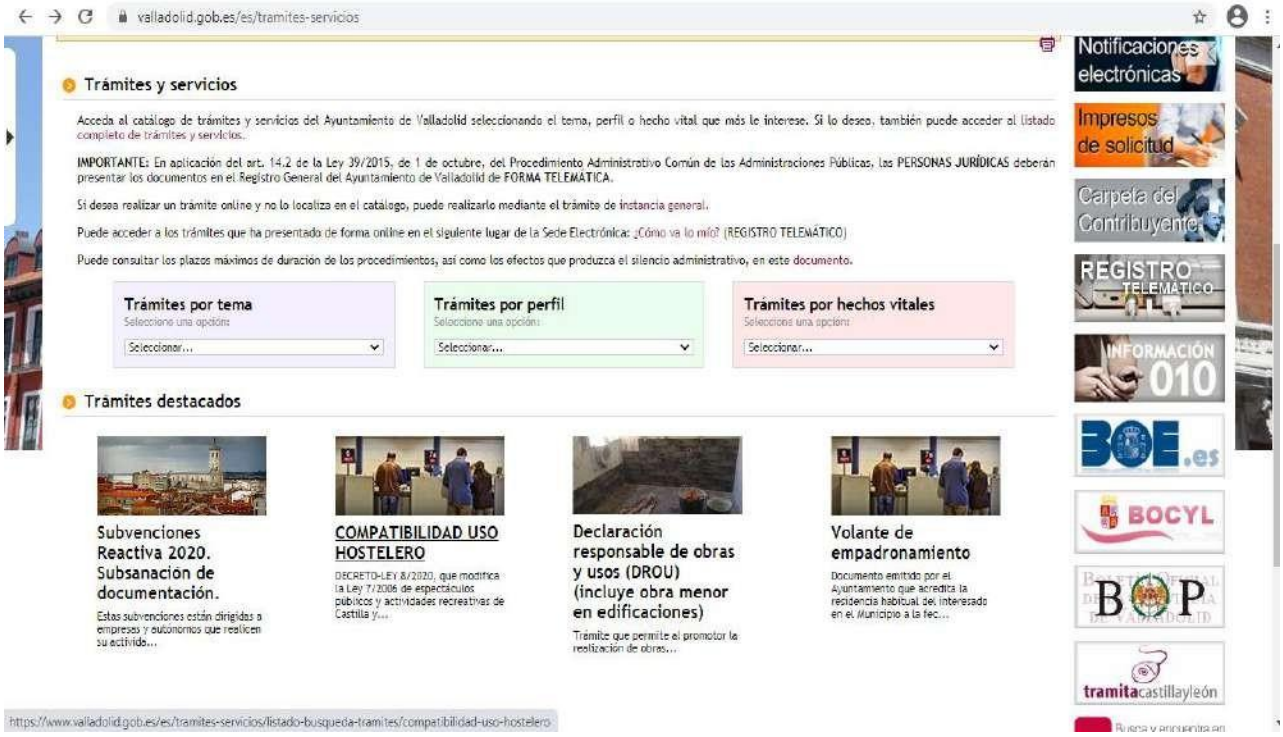
En este apartado se ofrece un listado completo de los trámites y servicios disponibles:

Listado completo de trámites y servicios	https://www.valladolid.gob.es/es/tramites-servicios/listado-busqueda-tramites

Para facilitar el acceso, se pone a disposición tres buscadores:

- **Trámites por tema:** en él aparece un desplegable con los diferentes temas; Consumo, deporte, cultura y ocio, sanidad, transporte, etc.
- **Trámites por perfil:** en él aparece un desplegable con los diferentes perfiles y colectivos; Mujeres, consumidores, clubes deportivos, asociaciones, mayores, profesionales, etc.
- **Trámites por hechos vitales:** en él aparece un desplegable con las diferentes opciones; Buscar empleo, estudiar o formarse, crear empresa, familia, etc.

Además de estos, también muestra los **Trámites destacados**, que suelen estar relacionados con la actualidad:



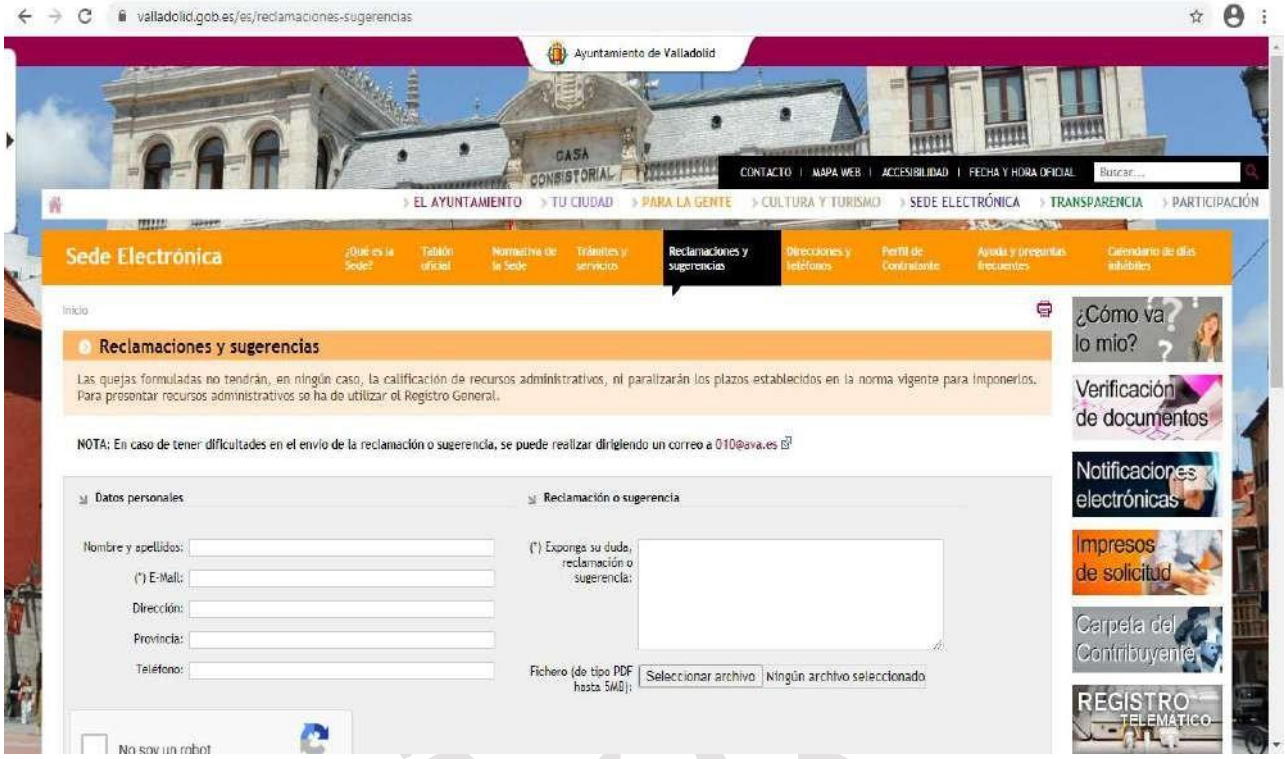
En aplicación del art. 14.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, las personas jurídicas deberán presentar los documentos en el Registro General del Ayuntamiento de Valladolid de forma telemática.

*En el punto 1.4 se encuentra la aplicación práctica de la Sede electrónica.

1.3.5 *Reclamaciones y sugerencias*

Desde la sede electrónica también se da acceso a realizar reclamaciones y sugerencias al Ayuntamiento de Valladolid, a través de un formulario, en el que habrá que completar datos personales (nombre y apellidos, E-mail, dirección, provincia y teléfono).

Reclamaciones y Sugerencias	https://www.valladolid.gob.es/es/reclamaciones-sugerencias



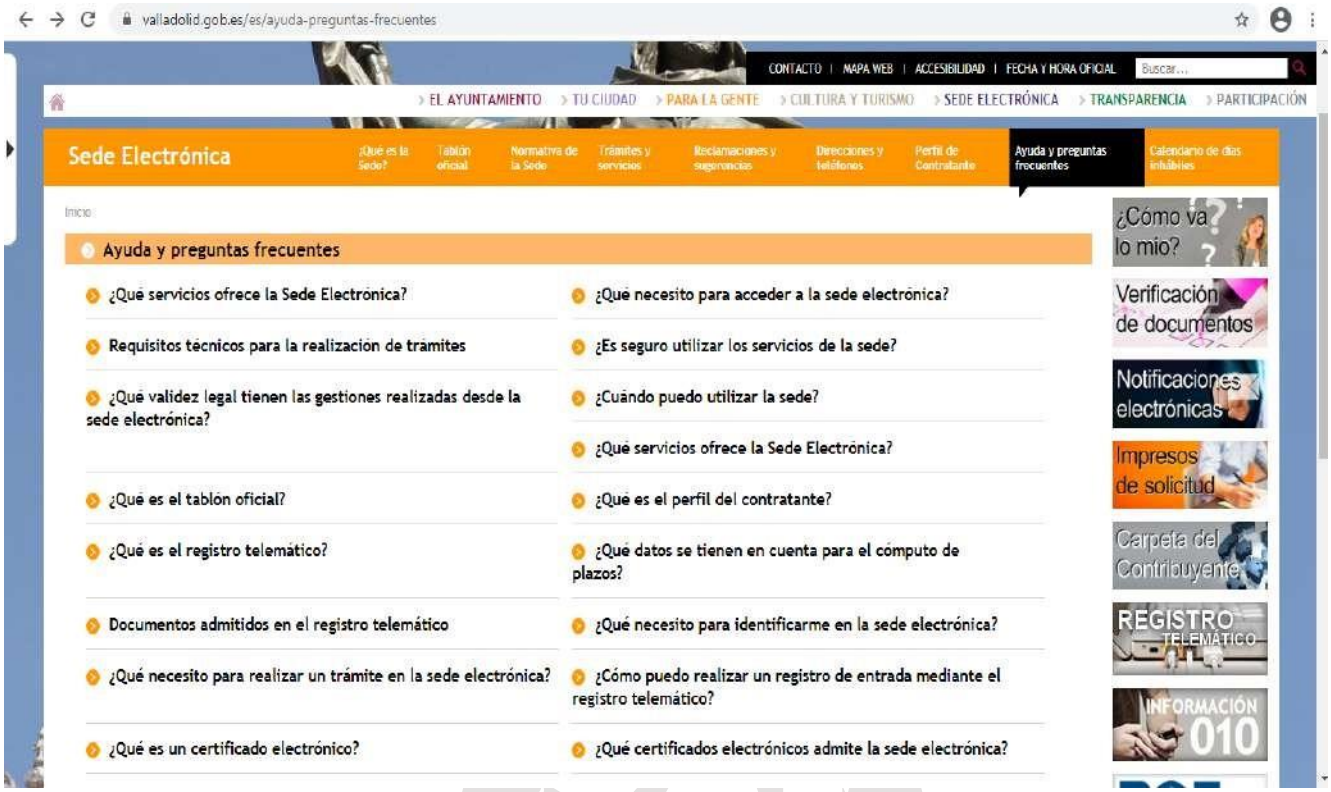
En caso de tener dificultades en el envío del formulario de sugerencia o reclamación, el Ayuntamiento de Valladolid pone a su disposición una dirección de correo electrónico:

- ✓ 010@ava.es

1.3.6 Ayuda y preguntas frecuentes

En este apartado de la página web se pueden consultar las preguntas más frecuentes de la ciudadanía, con sus respuestas correspondientes por parte de la administración.

Ayuda y preguntas frecuentes	https://www.valladolid.gob.es/es/ayuda-preguntas-frecuentes

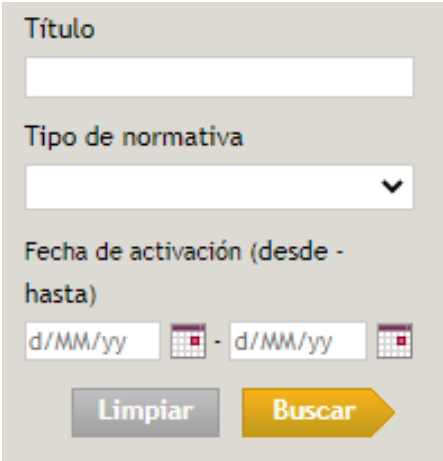


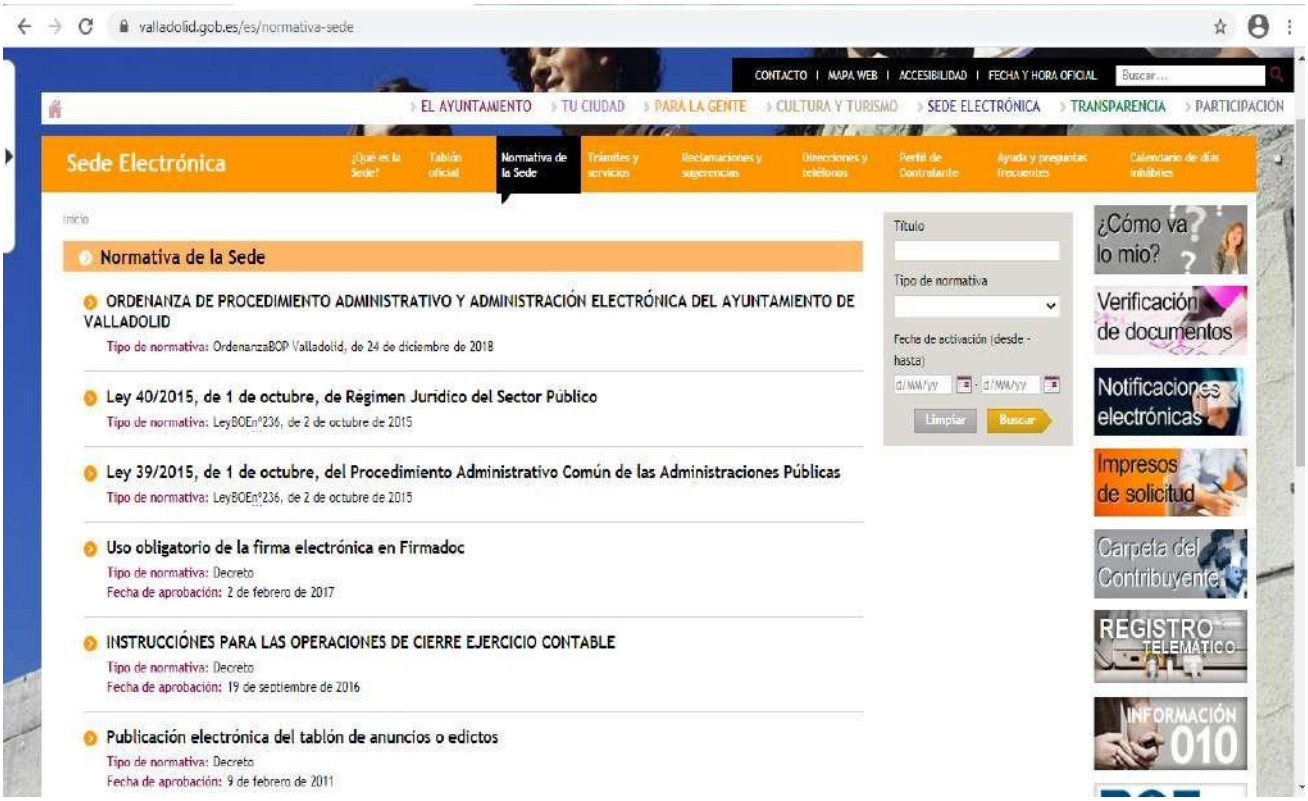
1.3.7 Normativa de la Sede

Desde este apartado de la página web se puede consultar todo tipo de normativas, ordenanzas y leyes de la Sede.

Normativa de la Sede	https://www.valladolid.gob.es/es/normativa-sede

Además, para acceder a la normativa concreta se pone a disposición un buscador específico:



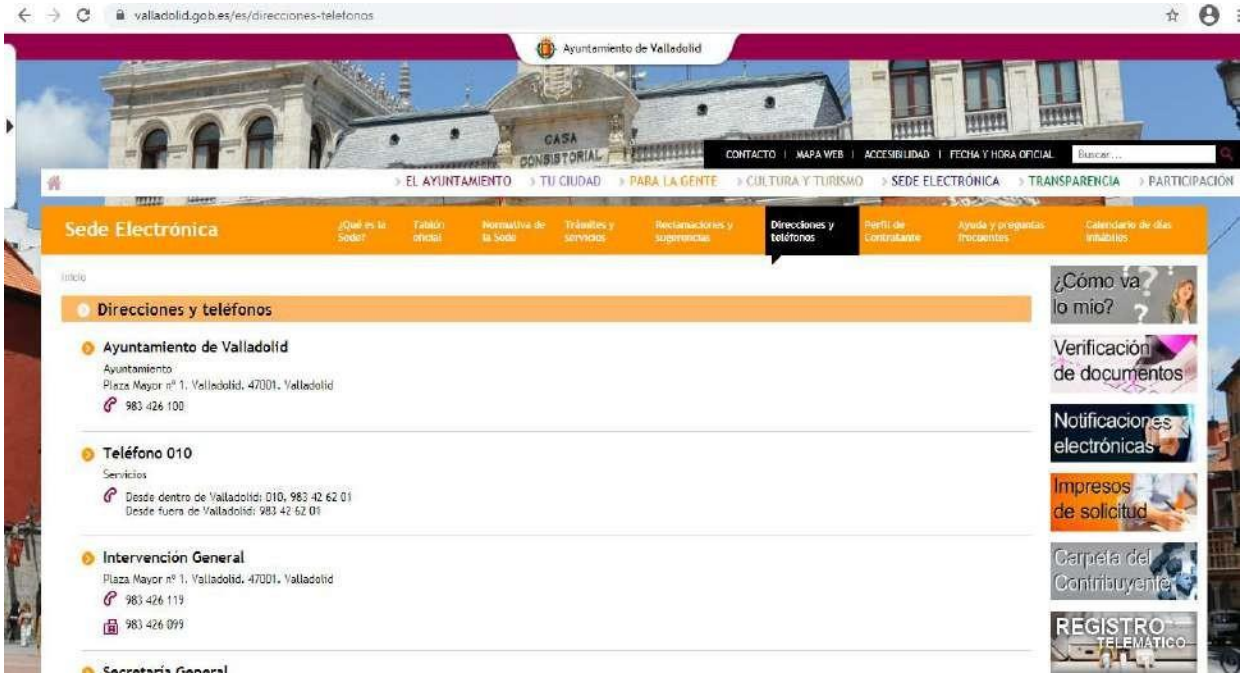


1.3.8 Direcciones y teléfonos

En este apartado de la web se pone a disposición de la ciudadanía la dirección y contacto de los principales servicios del Ayuntamiento de Valladolid:

- Ayuntamiento de Valladolid
- Teléfono 010
- Intervención General
- Secretaría General
- Tesorería
- Información y Registro
- Archivo Municipal
- Área de Hacienda y Función Pública
- Área de Medio Ambiente y Sostenibilidad
- Área de Seguridad y Movilidad
- Área de Participación Ciudadana, Juventud y Deportes
- Área de Cultura y Turismo

Direcciones y teléfonos	https://www.valladolid.gob.es/es/direcciones-telefonos



1.3.9 Calendario de días inhábiles

La sede electrónica del Ayuntamiento de Valladolid (SEAV) está a disposición de los ciudadanos los 365 días del año durante las 24 horas del día. Sin embargo, es necesario tener en cuenta, a efectos de cómputo de plazos, que se considerarán inhábiles los días marcados como tal en el calendario anual de días inhábiles. Por tanto, la recepción en un día inhábil se considerará realizada el primer día hábil siguiente a las 00:00:01.

En este apartado de la página web proporciona el listado de los días inhábiles del presente año y un archivo con acceso a los pasados.

Calendario de días inhábiles	https://www.valladolid.gob.es/es/calendario-dias-inhabiles/calendario-dias-inhabiles-ano-2021

1.4 Aplicación práctica de la sede electrónica

1.4.1 Obtener un certificado electrónico

Las gestiones para la obtención de un certificado electrónico deben realizarse ante una Autoridad de Certificación reconocida oficialmente. Las Autoridades de certificación actúan como "notarios en la red" garantizando la identidad digital de los usuarios.

VÍDEO: ¿CÓMO OBTENER UN CERTIFICADO ELECTRÓNICO?	https://www.youtube.com/watch?v=GASE4IcHdGI

El reconocimiento es propio de cada Administración Pública por lo que debe consultarse en la Web de cada organismo los certificados reconocidos.

Las entidades más habituales son:

DNI ELECTRÓNICO	https://www.dnielectronico.es/PortalDNIe/
FÁBRICA NACIONAL DE MONEDA Y TIMBRE (FNMT)	https://www.sede.fnmt.gob.es/certificados/persona-fisica
CAMERFIRMA	https://www.camerfirma.com/certificados-digitales/
AGÉNCIA CATALANA DE CERTIFICACIÓ	https://www.aoc.cat/serveis-aoc/catcert-t-cat-administracions/
IZENPE	https://www.izenpe.eus/iee/eu/index.shtml
ANF, AUTORIDAD DE CERTIFICACIÓN	https://www.anf.es/
ACA, AUTORIDAD DE CERTIFICACIÓN DE LA ABOGACÍA	https://www.abogacia.es/site/aca/autoridad-de-certificacion-de-la-abogacia/

ANCERT, AGENCIA NOTARIAL DE CERTIFICACIÓN	https://www.abogacia.es/site/aca/autoridad-de-certificacion-de-la-abogacia/

FIRMAPROFESIONAL	https://www.firmaprofesional.com/

Los trámites a seguir para la obtención del certificado son propios de cada entidad y pueden consultarse en su Página Web.

A modo de ejemplo los pasos más habituales son:

1. **Solicitud vía internet de su certificado**: se solicita en la Página Web de la entidad, al finalizar el proceso se obtiene un código ó registro. Debemos imprimir el código y anotarlo, pues es necesario para el siguiente paso.

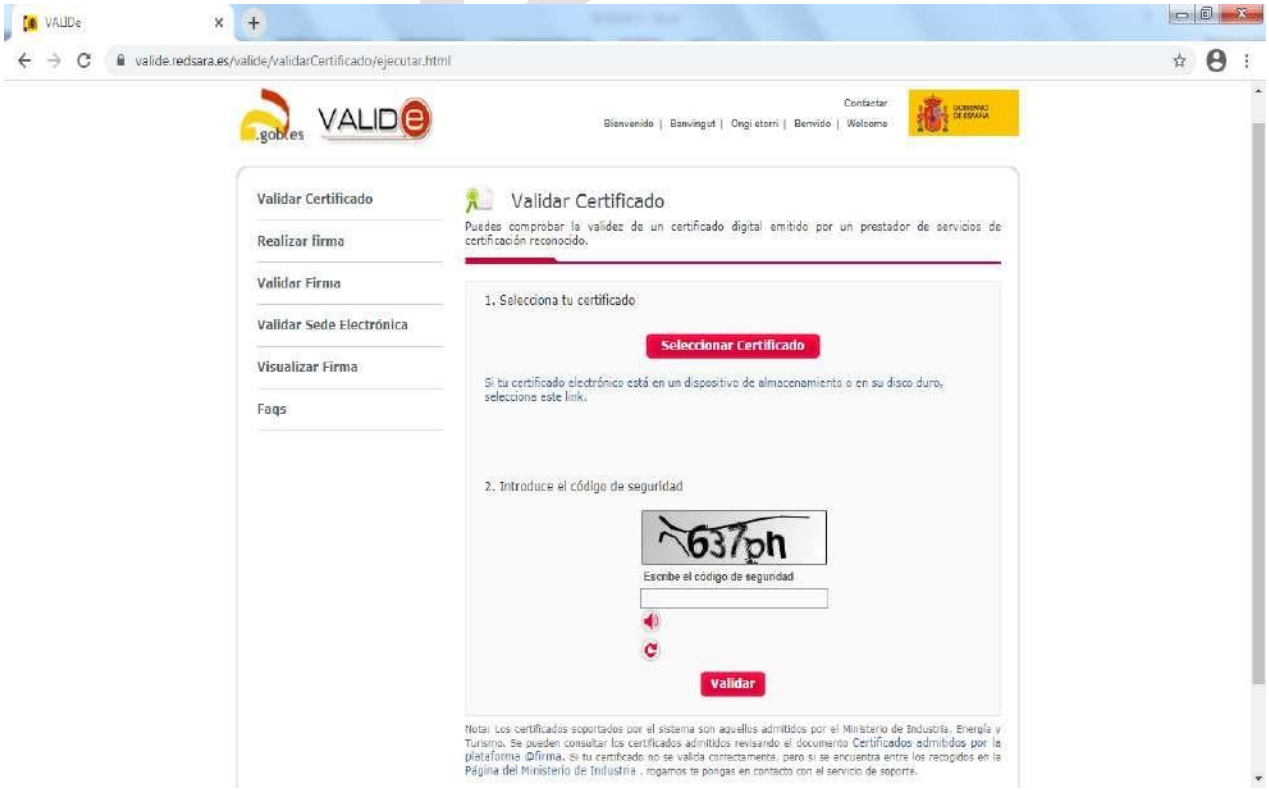
2. **Acreditación de la identidad en una Oficina de Registro**: Debemos dirigirnos personalmente a un punto físico y facilitar el código o registro del paso anterior, así como acreditar nuestra identidad con el Documento Nacional de Identidad.
3. **Descarga del certificado**: Tras haber acreditado nuestra identidad en una Oficina de Registro, se descarga el certificado Software desde la Web de la entidad de certificación.
4. **Realizar una copia de seguridad** del certificado electrónico y la clave privada y guardar el fichero a buen recaudo. Con este fichero se podrá instalar el certificado fácilmente en cualquier equipo. Además es fundamental para no quedarse sin certificado en caso de incidencias con el equipo o una reinstalación del mismo.

Los certificados electrónicos tienen una validez determinada y una vez superada dejan de estar operativos, por lo que deben renovarse periódicamente conforme a las reglas de cada autoridad de certificación.

Una forma para saber si un certificado está operativo es accediendo a **la herramienta VALIDe**:

Herramienta VALIDe	https://valide.redsara.es/valide/?

Una vez nos encontramos en la web de VALIDe, se siguen los pasos solicitados desde la opción **Validar Certificado**.



1.4.2 Obtener el DNIe

Para obtener el DNI electrónico y por tanto los certificados asociados debemos acudir a una Oficina de Expedición del DNI electrónico.

https://www.dnielectronico.es/PortalDNIe/PRF1_Cons02.action?pag=REF_009

1. El ciudadano que solicite por primera vez su DNI y, por tanto, los certificados electrónicos asociados, deberá acudir a una Oficina de Expedición del DNI.

2. Para solicitar la expedición del Documento Nacional de Identidad será imprescindible la presencia física de la persona a quien se haya de expedir, el abono de la tasa legalmente establecida en cada momento y la presentación de los documentos necesarios.

3. La entrega del Documento Nacional de Identidad y de los certificados asociados se realizará personalmente a su titular en la misma jornada en que solicite su expedición.

4. Finalizada la fase de gestión documental y la personalización física de la tarjeta, comienza la fase de personalización lógica con la carga de datos en el chip de la tarjeta soporte. La generación de claves se realizará, en la tarjeta y en presencia del titular, tras la habilitación de un PIN aleatorio que se entrega en un sobre ciego.

Para solicitar la expedición del Documento Nacional de Identidad es imprescindible la presencia física de la persona a quien se haya de expedir, el abono de la tasa legalmente establecida en cada momento y la presentación de los siguientes documentos:

- **Certificación literal de nacimiento** expedida por el Registro Civil correspondiente. A estos efectos únicamente serán admitidas las certificaciones expedidas con una antelación máxima de seis meses a la fecha de presentación de la solicitud de expedición del Documento Nacional de Identidad "y con la mención expresa de que se expide a los solos efectos de obtener este documento".

- **Una fotografía reciente en color del rostro del solicitante**, tamaño 32 por 26 milímetros, con fondo uniforme blanco y liso, tomada de frente con la cabeza totalmente descubierta y sin gafas de cristales oscuros o cualquier otra prenda que pueda impedir o dificultar la identificación de la persona.

- **Certificado o volante de empadronamiento del Ayuntamiento** donde el solicitante tenga su domicilio, expedido con una antelación máxima de tres meses a la fecha de la solicitud del Documento Nacional de Identidad.

- **Los españoles residentes en el extranjero** acreditarán el domicilio mediante certificación de la Representación Diplomática o Consular donde estén inscritos como residentes (expedido con una antelación máxima de tres meses a la fecha de la solicitud del Documento Nacional de Identidad).

- **Cuando el titular del DNI sea menor de 14 años o incapaz** se llevará a cabo en presencia de la persona que tenga encomendada la patria potestad o tutela, o persona apoderada por estas últimas.

- En aquellos casos en los que se realice la primera inscripción como **nacionalizado** y el ciudadano posea Tarjeta de Identificación de Extranjero (TIE) o Certificado de Registro de Ciudadano de la Unión, en el que conste número de identificación de extranjero (NIE), deberá aportarlo, como **requisito indispensable**, en el momento de la tramitación del DNI.

De manera extraordinaria, en los supuestos en que, por circunstancias ajenas al solicitante, no pudiera ser presentado alguno de los documentos solicitados, podrían ser acreditados mediante otros medios, suficientes a juicio del responsable del órgano encargado de expedición.

¿Cómo utilizar el DNIe?

1. **Instalar el lector de DNIe**

Para poder hacer uso del DNI, es necesario tener determinados elementos hardware y software, que nos posibiliten el acceso al chip que contiene la tarjeta. Sin embargo, el DNIe únicamente permite su acceso mediante contacto, puesto que dispone de un chip Dual interface, que permite la conexión inalámbrica mediante la antena NFC.

Para uso Microsoft como Internet Explorer o Google Chrome únicamente es necesario tener el equipo conectado a Internet e introducir la tarjeta en el lector.

Para utilizar el DNIe como tal, lo único que deberemos hacer es:

1.- Acceder a la página web donde quieras identificarte y seleccionar la opción de identificación mediante DNIe. (en caso de que vayas a utilizarlo en Internet).

2.- Introducir la tarjeta en el lector.

3.- Introducir la contraseña (PIN) que te entregaron en el momento en que obtuviste el DNIe.

Para utilizar el DNIe con seguridad se debe tener las mismas consideraciones que para otras tarjetas, es decir, evitar que otras personas conozcan el PIN: Utilizando un código alfanumérico difícil de adivinar, manteniéndolo en secreto y cambiándolo con cierta frecuencia.

1.4.3 Firmar documentos

El proceso básico que se sigue para la firma electrónica es el siguiente:

- El usuario dispone de un documento electrónico (una hoja de cálculo, un documento Word, un pdf, una imagen, incluso un formulario en una página web) y de un certificado electrónico que le pertenece y le identifica.
- La aplicación o dispositivo digital utilizados para la firma realiza un resumen del documento. El resumen de un documento de gran tamaño puede llegar a ser tan sólo de unas líneas. Este resumen es único y cualquier modificación de documento implica también una modificación del resumen.
- La aplicación utiliza la clave contenida en el certificado para codificar el resumen.
- La aplicación crea otro documento electrónico que contiene ese resumen codificado. Este nuevo documento es la firma electrónica.

El resultado de todo este proceso es un documento electrónico obtenido a partir del documento original y de las claves del firmante.

La firma electrónica, por tanto, es el mismo documento electrónico resultante. Este es el documento válido a efectos legales y el que debe conservarse. Cualquier impresión o representación gráfica que se haga de él solo es válido en los términos que determine el destinatario de la firma. En general, en este caso, la firma impresa contiene un CSV o Código Seguro de Verificación que permite contrastar la copia impresa con la original electrónica.

La firma electrónica puede realizarse de dos formas:

- **Descargando una aplicación en el Ordenador**: En este caso se utiliza la aplicación instalada en el ordenador y no se necesita estar conectado a internet.
- **Firmar directamente en Internet:** Esta opción es usada sobre todo en la firma de formularios o solicitudes, por ejemplo, en la relación con la Administración Pública.
- **Firmar cualquier documento mediante la herramienta VALIDE**. Para ello se accede a la web de VALIDE https://valide.redsara.es/valide/validarFirma/ejecutar.html y se siguen los pasos solicitados.

Aplicaciones de Firma

Como hemos comentado las Aplicaciones de Firma son los programas que permiten firmar un documento electrónico sin estar conectado a Internet.

Existen algunos programas de uso cotidiano, por ejemplo, Adobe Acrobat o Microsoft Word, que permiten firmar el mismo documento que se genera. Sin embargo, este tipo de firma tiene dos inconvenientes:

- No todos los programas que generan documentos son capaces también de firmarlos.
- En general, el destinatario del documento firmado deberá tener la misma aplicación para ser capaz de verificar la firma.

Sin embargo, las herramientas o aplicaciones específicas de firma electrónica son capaces de firmar cualquier tipo de documento electrónico y ayudan a superar los inconvenientes anteriores. Ejemplo son:

- http://firmafacil.es/
- https://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/pae_Estrategias/Racionaliza_y_Comparte/elementos_comunes/Servicios_Comunes_Firma_Electronica/FAQ-AFIRMA.html#.YDd4QdhKjIU
- https://sedeaplicaciones.minetur.gob.es/ecofirma/

Estas aplicaciones pueden descargarse gratuitamente desde la dirección:

https://firmaelectronica.gob.es/Home/Ciudadanos/Aplicaciones-Firma.html#arroba_firma

Verificar un documento firmado

Si recibimos un documento firmado debemos validar la firma, es decir, comprobar que los datos firmados se corresponden con los originales, que el certificado con el que se ha firmado es válido y que la estructura del fichero es correcta.

Para comprobar la validez de la firma de un documento, ver quién es el firmante y el documento firmado podemos utilizar **la herramienta VALIDE**. Para ello se accede a la web de VALIDE https://valide.redsara.es/ y se siguen los pasos solicitados desde la opción “Validar Firma”.

1.4.4 Gestionar varios certificados

En nuestro ordenador podemos tener instalados más de un certificado y en el momento de utilizarlo se nos preguntará cuál de ellos queremos utilizar para el trámite.

Estos se encuentran en el "**Almacén de Certificados**", hay que tener especial cuidado que al realizar los trámites se usa el certificado correcto, tanto en identificación como en firma.

Para los certificados contenidos en una tarjeta digital, como el DNI electrónico, la propia tarjeta es el almacén.

Los certificados software se guardan en un almacén que puede estar ubicado en el sistema operativo o en el propio ordenador. Para poder usarlo primero es necesario importar o cargar el certificado en ese almacén.

Al Almacén de Certificados se accede desde las opciones de cada navegador.

Internet Explorer:

- Menú principal > Herramientas > Opciones de Internet.
- Se abre una nueva ventana en la que se debe seleccionar la pestaña "Contenido" > botón "Certificados".

Mozilla Firefox:

- Menú principal > Herramientas > Opciones.
- Se abre una nueva ventana en la que debe seleccionar la pestaña "Avanzado" > botón "Ver Certificados".

Google Chrome:

- Opciones de Google Chrome > Avanzadas > HTTP/SSL > Gestionar Certificados.

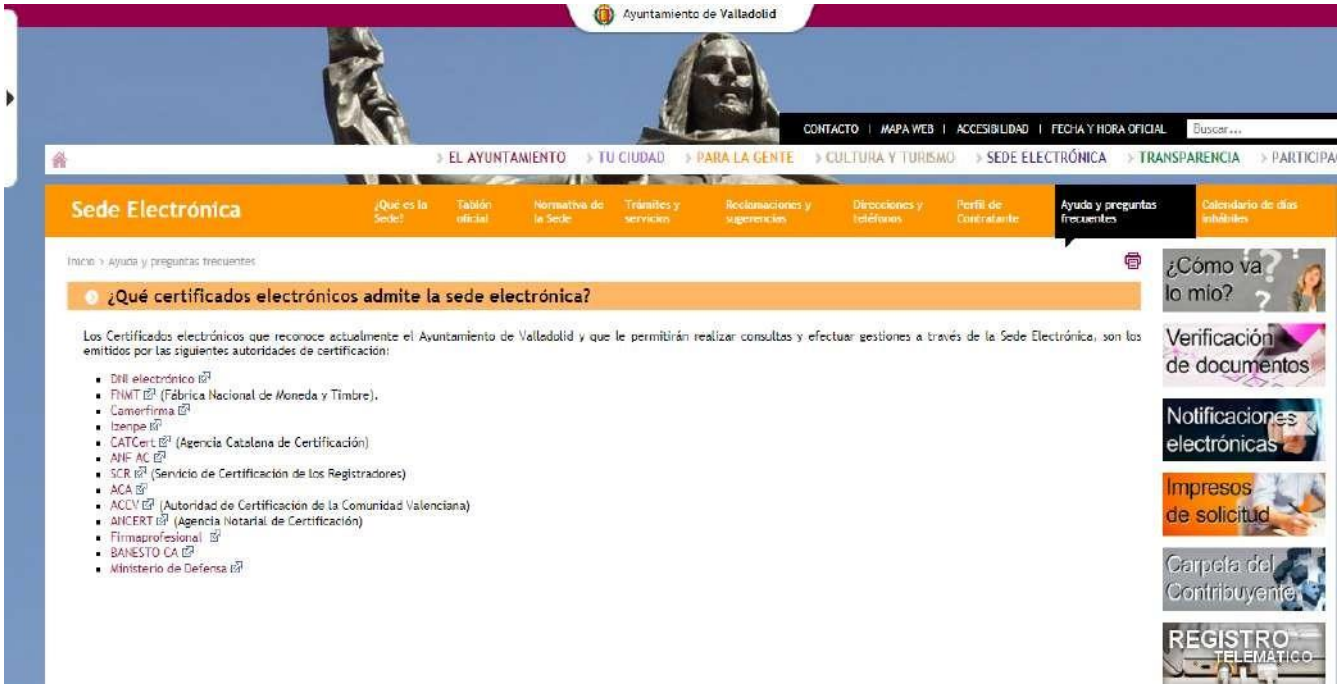
1.4.5 Problemas más frecuentes

En este apartado se presentan los problemas más frecuentes al trabajar con la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Valladolid (SEAV). Pueden consultarse las cuestiones actualizadas en **https://www.valladolid.gob.es/es/ayuda-preguntas-frecuentes**

Problemas con el certificado electrónico de usuario

En primer lugar, debemos comprobar que el certificado no esté caducado o revocado, y en segundo lugar, si el certificado se encuentra entre aquellos admitidos por el Ayuntamiento de Valladolid.

https://www.valladolid.gob.es/es/ayuda-preguntas-frecuentes/certificados-electronicos-admite-sede-electronica



Si dicho certificado figura en la lista y no funciona, ponerse en contacto con la entidadcertificadora donde lo adquirió.

Problemas con el certificado de sede electrónica

Si se tienen problemas para acceder a las páginas seguras del Ayuntamiento de Valladolid y sale una ventana con el texto **"Existe un problema con el certificado de seguridad de este sitio"**, suele deberse a la configuración del navegador.

Los pasos a seguir para solucionar el problema son:

- Debe descargar el Certificado Raíz de Camerfirma y el certificado de la autoridad de certificación intermedia de Administraciones Públicas de Camerfirma. Pueden ser descargados desde la Dirección: https://www.valladolid.gob.es/es/ayuda-preguntas-frecuentes/problemas-certificado-sede-electronica
- Acceder al almacén de certificados del navegador.
- Importar los certificados.
- Permitir en las opciones del certificado importado las conexiones a sitios web que utilicen este certificado.

Cada navegador tiene una forma distinta de realizar dicho procedimiento por lo que a continuación se muestra el proceso en los tres navegadores más usados: Internet Explorer, Firefox y Google Chrome.

Internet Explorer:

- Menú principal > Herramientas > Opciones de Internet.
- Se abre una nueva ventana en la que debe seleccionar la pestaña "Contenido" > botón "Certificados".
- Se abre otra ventana, en la que debe seleccionar la pestaña "Entidades Emisoras Raíz de Confianza" > botón "Importar". Aparece el asistente para la importación de certificados > Siguiente.
- Seleccione el certificado a importar
- Presione "Abrir" > (siga los pasos) Siguiente > Siguiente > Finalizar > "Sí" a la pregunta sobre instalar el certificado.
- Finalmente, cierre todas las ventanas y reinicie el navegador

Mozilla Firefox:

- Menú principal > Herramientas > Opciones
- Se abre una nueva ventana en la que debe seleccionar la pestaña "Avanzado" > botón "Certificados".
- Se abre otra ventana en la que debe seleccionar la pestaña "Autoridades" > botón "Importar".
- Seleccione el certificado a importar
- Presione "Abrir" > seleccione "confiar en esta CA para identificar sitios web" > Aceptar.
- Finalmente, cierre todas las ventanas y reinicie el navegador.

Google Chrome:

- Opciones de Google Chrome > Avanzadas > Seguridad > Gestionar Certificados.
- Se abre una nueva ventana llamada "Certificados", busque la pestaña "Entidades Emisoras Raíz de Confianza" > pulse el botón "Importar".
- Aparece un mensaje que indica "Este es el asistente para importación de certificados", pulse "siguiente" > aparecerá la indicación "Archivo para importar", pulse el botón "Examinar".
- Seleccione el certificado a importar.
- Presione "Abrir" > "Siguiente" > Seleccione la opción "Colocar todos los certificados en el siguiente almacén" (aparecerá seleccionado el almacén "Entidades Emisoras Raíz de Confianza", que seleccionamos al principio) > pulse "Siguiente" > botón "Finalizar"
- Finalmente, cierre todas las ventanas y reinicie su navegador.

2. Uso de las redes sociales

2.1 ¿Qué son las Redes Sociales?

Conjunto de personas que tienen vínculos entre sí, sea por temas comerciales, amistad, trabajo, parentesco, etc.

Las redes sociales como nosotros las conocemos, permitieron que esos conjuntos de personas se encontraran en un entorno virtual, convirtiéndose en sitios web conformados por comunidades de personas que tienen cosas en común.

En sus comienzos, los sitios web solo permitían una comunicación unidireccional y muy poca interacción. Hoy, las redes sociales dan el protagonismo a los usuarios y a las comunidades que estos conforman. Estos sitios facilitan la comunicación entre personas, el intercambio de información (como fotos. Vídeos y más) y les permiten conocer gente nueva, ampliando aún más su red.

La principal función de una red social es conectar personas dentro del mundo virtual. Sea para construir nuevas conexiones sociales o solo para mantener las existentes.

2.2 Gestión de Redes Sociales

Tener una cuenta en redes sociales no debe limitarse a enviar mensajes de manera más o menos periódica. Se debe dedicar mucho más tiempo a escuchar lo que se dice en las redes sociales y a mejorar, que al propio hecho de informar.

En general, los comentarios negativos en redes sociales son pocos, pero es preciso saber gestionarlos para invertir esa percepción que parte de los usuarios pueda tener sobre la asociación. Una mala gestión de los comentarios puede derivar en una crisis con fuerte repercusión.

Para acometer estas tareas se deberá designar el personal autorizado para la realización de estas tareas puesto que la presencia en redes sociales requiere una atención constante.

<u>Son errores en la gestión de las cuentas:</u>

- Designar asociados y/o trabajadores sin la formación adecuada y sin un plan de trabajo fijado
- No actualizar el contenido durante el plazo largo de tiempo o tardar mucho en elaborar las respuestas
- No ayudar al gestor de la cuenta a elaborar la respuesta más adecuada cuando aquel no maneje la información suficiente

Uso de las redes sociales:

- **El nombre de la asociación**: se debe contar con la autorización pertinente, así como poner en práctica las recomendaciones.
- **De forma particular**:
  - No se deberá publicar información o documentación interna de la propia asociación.
  - Se pueden utilizar de forma personal o en beneficio de la actividad desempeñada.
  - No se deberá publicar información o documentación interna de la propia asociación.
  - Se puede utilizar de forma personal o en beneficio de la actividad desempeñada.

Principios básicos de las redes sociales:

Hay una serie de principios básicos que deben seguirse en cualquier medio social. Conocer estas reglas ayudará a generar y gestionar una comunidad en torno a nuestra marca:

- **Sé creíble**: preciso, imparcial, exhaustivo y transparente.
- **Sé consciente**: fomenta la deliberación y la crítica constructiva. Sé cordial, honesto y profesional en todo momento.
- **Sé responsable**: responde a las preguntas de manera oportuna. Comparte el punto de vista de la asociación cuando sea necesario.
- **Sé coherente**: siempre que sea posbile, alinea la presencia en internet con las comunicaciones fuera de ella.

- **Sé un servidor público**: eres un embajador de tu asociación. Habla en nombre de la misma
- **Sé constante**: si gestionas una cuenta corporativa, encárgate de crear contenido y revisar los mensajes de forma regular. Una cuenta desactualizada y sin respuestas da una imagen muy poco seria.

Frecuencia de los mensajes:

Los usuarios tienen unos hábitos en cada red social, de manera que dependiendo en la que estemos participando debemos ajustarnos a la misma. Además, los usuarios irán conociendo nuestra cuenta y se irá generando expectativas en torno a la misma.

- No deberán emitirse con una frecuencia demasiado elevada que pueda agobiar a los seguidores.
- No deben dejar de emitirse de repente mensajes para no dar idea de dejadez.
- No tienen porqué ser los mismos en una red social que en otra.

Es bueno que tus seguidores sepan que existen unas pautas y unos horarios. Por ello se pueden enviar mensajes explicando los momentos de inactividad.

2.3 Tipos de redes sociales

Podemos clasificar las redes sociales en dos categorías:

- **Redes sociales horizontales:** Se dirigen al público general y no tienen una temática específica. Su objetivo principal es simplemente favorecer las conexiones entre las personas. Entre ellas se encuentran Facebook, Twitter e Instagram.

- **Redes sociales verticales:** En esta categoría entran todas las redes sociales especializadas. Las hay profesionales, académicas, de vídeo, fotografía, turismo, música, para conseguir pareja, etc. Entre estas redes sociales las más populares son YouTube y LinkedIn

A parte de estas clasificaciones podemos encontrar otras subcategorías:

- **Redes sociales profesionales**: Son un tipo de red social vertical, en el que los participantes son profesionales que interactúan con objetivos laborales. Por ejemplo: empresas o trabajadores de diferentes sectores. La más conocida es LinkedIn.

- **Redes sociales de ocio:** La temática de este tipo de red social vertical gira en torno a diferentes temas: deporte, música, videojuegos…Wipley o Dogster son algunos ejemplos.

- **Redes sociales verticales mixtas:** Combinan tanto temáticas profesionales como de ocio. Son menos formales que LinkedIn. Unience es una de las más destacadas

- **Redes sociales universitarias**: Están destinadas al público universitario. En ellas, los estudiantes pueden hablar por chat, conocerse y, a la vez, descargar apuntes. Patatabrava es una de las más conocidas.

- **Noticias sociales**: Algunos social media permiten a las personas publicar varias noticias o enlaces a artículos externos y luego permite que los usuarios "voten" estos artículos. Los ítemsque obtienen más votos son los más prominentes. La comunidad de internautas decide qué noticias se ven por más personas. Los más populares son Digg y Reddit. Para los usuarios hispanohablantes, existen varias webs con esa misma filosofía como es Menéame.

- **Blogging**: Los blogs son redes en las que se registran opiniones, historias, artículos y enlaces a otros sitios web desde un sitio personal. WordPress y Blogger son los más conocidos. Los blogs permiten crear entornos de interacción, en el que individuos con intereses en común entran en contacto.

- **Microblogging**: Estas redes sociales se caracterizan por la publicación de entradas o actualizaciones muy cortas que permiten transferir interacción y que los individuos interactúen. Los usuarios pueden suscribirse al contenido de otros usuarios, enviar mensajes directos y responder públicamente. También crear y compartir hashtags para hacer llegar el contenido sobre temas relacionados a muchos individuos. Twitter y Tumblr son los más conocidos.

- **Contenido compartido**: Redes sociales que permiten cargar y compartir varios contenidos, como imágenes o vídeo. La mayoría de los servicios tienen funciones sociales adicionales como perfiles, comentarios, etc. Como por ejemplo YouTube o Flickr.

2.3.1 Lo que no se debe hacer en las redes sociales:

1. No publiques fotos indecorosas.
2. No descuides tu privacidad.
3. No publiques spam.
4. No dejes tu perfil incompleto ni dejes de actualizarlo.
5. No aceptes como amigos a todos sin conocerlos.
6. No quejarse de tus grupos de interés (clientes, jefes, etc.)
7. No reveles secretos de la asociación.

2.3.2 Beneficios de las redes sociales

Toda asociación puede tener grandes oportunidades al utilizar estos medios de manera organizada y estructurada. Algunos de los principales beneficios que se obtienen con el uso de medios sociales son:

1. Incremento de la audiencia potencial y por lo tanto de la influencia.
2. Mejora de la rentabilidad de la comunicación, sin necesidad de configurar y gestionar nuevas herramientas y reduciendo la dependencia de los medios de comunicación tradicionales.
3. Aumento de la transparencia.
4. Mayor inmediatez en la comunicación con los usuarios, tanto difundiendo información como respondiendo a sus necesidades.
5. Mayor interactividad y creación de relaciones más estrechas con usuarios, socios y partes interesadas.
6. La escucha activa y las conversaciones permiten mejorar el servicio ofrecido, enriquecido con las opiniones, observaciones y contenidos generados por los usuarios.
7. Posibilidad de hacer seguimiento de lo que ocurre y se dice en las redes sociales, pudiendo medir asimismo el cumplimiento de objetivos mejor que en los canales fuera de Internet.

2.3.3 Riesgos de las redes sociales

En las redes sociales, además de poder tener una actitud pasiva o de escucha, los usuarios:

Son libres de publicar los mensajes que consideren oportunos (**lo que quieren**)

En el momento que ellos mismos deciden (**cuando quieren**)

Dando únicamente su opinión o buscando una mayor interacción (**como quieren**)

Existen riesgos culturales, técnicos o de reputación que deben tenerse en cuenta en la planificación del uso de redes sociales.

1. Dependiendo del interés de los foros creados y de su dinamización, el uso del nuevo cana canal de comunicación puede provocar que exista:
   - Una baja participación.
   - Un uso masivo del servicio, lo cual puede suponer tener que dedicar más recursos de los esperados.
2. Además, entre los contenidos publicados por los usuarios, pueden aparecer:
   - Contenidos poco precisos o inexactos, difíciles de contrastar.
   - Contenidos ofensivos o ilegales (Atentados contra la intimidad personal, el honor o la imagen de las personas, o apología ilegal de delitos, cruces de ataques o insultos…)
   - Contenidos no apropiados (asuntos irrelevantes o ajenos a la temática, baja calidad de las aportaciones…)
3. Por otro lado, en la gestión de la cuenta pueden publicarse contenidos:
   - Inexactos o inapropiados.
   - Sin respetar los tiempos que se esperan en dichas redes, dando idea de poca

   implicación o interés de la asociación con sus propias cuentas.
4. Asimismo hay que ser consciente de que ciertas cuestiones pueden no ser bienvenidas y que puede haber grupos de interés cuyo objetivo sea perjudicar nuestra reputación de forma malintencionada.

La incorrecta puesta en marcha de cuentas en redes sociales puede provocar tanto una pérdida de confianza en el servicio como pérdida de credibilidad de la asociación.

2.4 Plan de acción

1. Establecer Objetivos

¿Qué es lo que queremos obtener de las Redes Sociales? Nuevos usuarios, mejorar nuestra imagen de marca, nuevos canales, etc.

2. Target

¿Cuál es nuestro público objetivo? ¿Está perfectamente segmentado? No es lo mismo crear una estrategia para jóvenes que para gente de 40/50 años. O para mujeres que para hombres.

3. Líneas de Actuación

¿Cómo vamos a conseguir nuestros objetivos, cómo vamos a llegar a ellos de manera efectiva? Tened en cuenta que son estrategias a medio y largo plazo. Constancia. Paciencia. Pueden ser actuaciones permanentes o puntuales.

4. Herramientas

Facebook, Twitter, Linkedin, Youtube, Blog (Wordpress).

5. Key Performance Indicators (KPI)

Índices para indicarnos si nuestra estrategia funciona o no.

2.4.1 CalendarIo de resición de las redes sociales *(elaborar una vez cada dos días)*

1. Repasar las redes: revisar las redes que tenemos en activo prestando especial atención a: Twitter: Menciones, Mensajes privados, RT´s.Facebook: Respuestas a publicaciones de contenido, mensajes privados, menciones, nuevos fans…

2. Creación/publicación de contenido: hacemos un repaso mental de los contenidos relevantes a publicar : Eventos, contenido de divulgación, noticias, etc.,… Los apuntamos y seleccionamos en qué plataforma de las que utilizamos vamos a difundir cada contenido.

3. Programar: En las principales redes sociales tenemos la opción de programar nuestras publicaciones, por lo que nos iremos a ellas y después de seleccionar el contenido programaremos el instante de publicación. Podemos apoyarnos en aplicaciones como Hootsuite.

2.5 Principales redes sociales

A pesar de que existe un gran número de redes sociales, las más útiles para dar a conocer las acciones de una asociación son Facebook, Instagram, Twitter y YouTube.

Esto no significa que el resto de plataformas no sirvan, sino que son más utilizadas para temáticas y funciones concretas y el número de usuarios a los que hacer llegar un mensaje concreto es menor.

2.5.1 Facebook

Facebook (https://www.facebook.com/) es la red social de **mayor crecimiento** a nivel mundial. Cuenta con más de 2.000 millones de usuarios activos en todo el mundo y permite conectar e interactuar con amigos, familia y conocer otras personas.

Esta plataforma fue creada por Mark Zuckerberg en 2004. En sus inicios se utilizaba de forma interna entre los alumnos de Harvard, sin embargo, en la actualidad puede utilizarlo cualquiera que disponga de un correo electrónico. Este sitio web te permite compartir textos, fotos y vídeos con tus amigos. Su público objetivo está comprendido entre 20 y 35 años.

Facebook ofrece a las asociaciones, una serie de herramientas que permiten acercar sus acciones a su público y potenciar su crecimiento, ya que conforma una plataforma para comunicarnos y compartir información, fotos, vídeos y enlaces con usuarios que conocemos.

Además, los usuarios pueden participar en las comunidades que les interesen. Facebook también ofrece la posibilidad de enviar mensajes privados a nuestros contactos así como a otras personas que no conocemos pero que están en Facebook, y permite crear eventos e invitar a otros usuarios a participar en ellos.

- **Creator Studio:** es una herramienta de Facebook, que permite publicar, administar, monetizar y medir de forma efectiva el contenido de todas tus páginas de Facebook.

Facebook puede proporcionar a la asociación los siguientes beneficios:

- Mayor facilidad para recibir comentarios y generar una discusión.
- Generar tráfico hacia el sitio web de la organización.
- Construir una base de datos de contactos.
- Atraer personas a sus eventos.
- Hacer que las personas participen en una acción específica.

2.5.2 Instagram

Esta red social fue **comprada por Facebook en 2012**. Instagram (https://www.instagram.com/) se utiliza para **compartir fotos y vídeos**. En un corto periodo de tiempo ha añadido funciones similares a las de Snapchat (*Instagram Stories*), Tiktok (*Reels*), Youtube (*IGTV*) y otras como *Directs* y *Tienda*.

Creada por **Kevin Systrom** y **Mike Krieger**, Instagram fue lanzada en octubre de **2010**. Esta aplicación ganó rápidamente popularidad, llegando a tener más de 100 millones de usuarios activos en abril de 2012 y más de **800 millones** en febrero de 2021.

Su función más destacada es la llamada *Instagram Stories,* donde todas las personas pueden publicar fotografías y vídeos temporales a su perfil, agregando variados filtros y efectos, con una duración máxima de permanencia de 24 horas; que también se pueden guardar en el perfil permanentemente para que puedan ser vistos, como *Historias Destacadas*.

2.5.3 Twitter

Twitter (https://twitter.com/) se define como una red social pero también como una plataforma de **microblogging**, ya que permite publicar posts de solo **280 caracteres** (inicialmente 140), llamados ***tweets***.

Los usuarios tienen su perfil y pueden seguir otros perfiles (incluyendo marcas, medios de comunicación, asociaciones, políticos, etc.) para mantenerse al día sobre sus actualizaciones. Actualmente es una de las más seguidas, tiene más de **300 millones de usuarios** en todo el mundo.

Fue fundado por **Jack Dorsey** en **2006** pero está **bajo la jurisdicción de Delaware desde 2007**.

Twitter es una ***social network*** que permite a sus usuarios **enviar y leer textos** muy cortos. Esta red es muy útil para mantenerse informado de las últimas tendencias, noticias, moda, etc.

2.5.4 YouTube

Se trata del sitio web más grande de internet, para compartir vídeos. Mucha gente no lo ve como una red social, pero la verdad es que, al permitir que sus usuarios se conecten y compartan información entre ellos, YouTube si se puede clasificar como una red social.

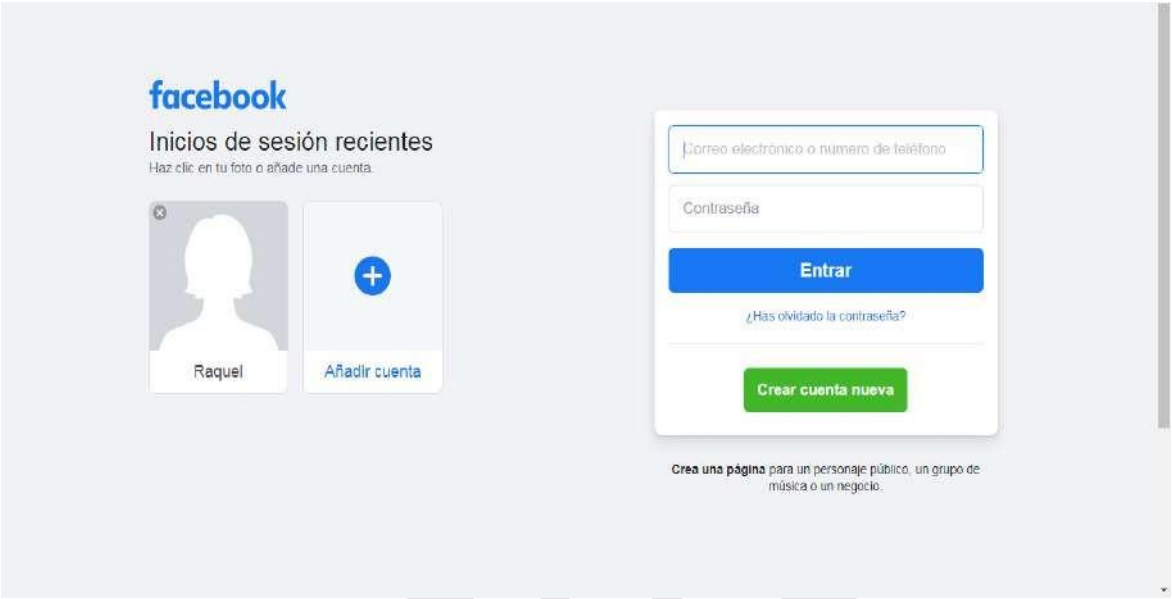
YouTube se sitúa en la segunda posición de redes sociales más utilizadas, con **1.500 millones de usuarios**. Fue creada por tres antiguos empleados de PayPal en el año **2005**.

Es un sitio web donde sus usuarios pueden **compartir vídeos** de casi cualquier temática (música, series, películas, tutoriales, etc.) Si se crean vídeos con contenidos interesantes, se puede generar un enorme imparto viral para una asociación

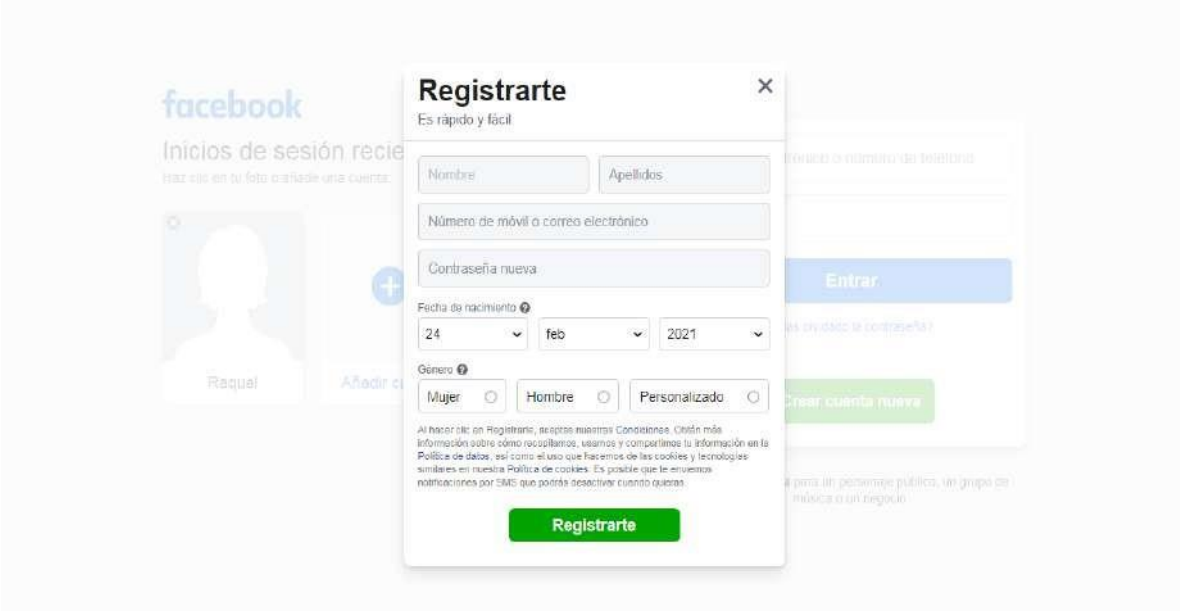
2.6 Primeros pasos en RRSS

2.6.1 Primeros pasos Facebook

1. Hay que ir a la siguiente dirección: https://es-es.facebook.com/
2. Una vez estemos en esa página, localizaremos el **"Crear cuenta nueva"**



3. En esa nueva pestaña, nos solicitarán nuestros datos para registrarnos (nombre, fecha de nacimiento, correo electrónico…)



4. Para finalizar, confirmaremos la dirección de correo electrónico o el número de teléfono móvil, que hemos añadido en la ficha de registro (paso previo). Haremos clic en el enlace recibido en el correo de confirmación. En el caso de haber añadido nuestro número de teléfono móvil, tendremos que escribir en el cuadro "confirmar", el código que hemos recibido por SMS.

5. ¡Ya tenemos cuenta de Facebook!

En el caso de creer crear **la cuenta desde un dispositivo móvil**, lo primero que haremos será instalar la aplicación de Facebook. Una vez la tengamos instalada, los pasos a seguir son los mismos que los vistos anteriormente.

<u>Correcto uso de Facebook para una asociación</u>

Diferencia entre **página** y **perfil personal: NUNCA** utilizaremos un **perfil personal** para la comunicación de la **asociación**. La principal razón es porque lo dice la **normativa** de Facebook y al no cumplirla nos arriesgamos a que la compañía cierre nuestro perfil.

Si algún día queremos **promocionar un evento** o publicación sólo podremos hacerlo a través de una página. **Las páginas** tienen más opciones de diseño, no tienen límite de seguidores y no incumplen con las normas de privacidad de Facebook.

En Facebook se dispone de dos espacios para mostrar imágenes: **la foto de perfil** y la **foto de portada**. Una buena práctica es poner el logo de nuestra asociación en la foto de perfil,de forma que cuando publiques lo hagas con tu imagen corporativa y sea más fácil identificarte. En la foto de portada se podría añadir una imagen que proyecte a la asociación.

La definición de la biografía debe ser clara y concisa. En el caso de asociaciones que tengan siglas es aconsejable poner la descripción de las mismas.

Es importante **completar la biografía poniendo nuestra página web**, la **dirección** física y otras formas de **contacto** con la organización.

Conceptos básicos de Facebook

- ✓ **Actualización:** Cualquier información o comentario compartido en el campo "¿Qué estás pensando?", que aparece en nuestra página principal. La mayoría de las actualizaciones son frases o comentarios escritos, pero también lo son fotos, videos o enlaces publicados.
- ✓ **Aplicación:** Programas desarrollados tanto por Facebook y compañías externas, que permiten personalizar y agregar funciones a nuestra página de seguidores de Facebook o utilizar diferentes herramientas adicionales (perfiles personales).
- ✓ **Amigo:** contactos que has aceptado como conexiones en tu cuenta personal. Hemos o nos han enviado una solicitud para suscribirse a nuestras publicaciones.
- ✓ **Biografía:** Tu biografía forma parte de tu perfil, pero también es el espacio donde puedes ver tus publicaciones o las publicaciones en las que se te ha etiquetado, organizadas por fecha.
- ✓ **Chat:** permite enviar mensajes instantáneos con tus amigos
- ✓ **Comentar:** acción de comentar una página o publicación de cualquier amigo.
- ✓ **Compartir:** acción de compartir un artículo o publicación de cualquier amigo
- ✓ **Etiqueta:** Una etiqueta vincula a una persona, página o lugar, con lo que estás publicando. Por ejemplo, puedes etiquetar una foto para indicar quién se encuentra en ella o publicar una actualización de estado y compartir con quién estás.
- ✓ **Evento:** función que te permite organizar encuentros, responder a invitaciones y mantenerte al día de lo que hacen tus amigos.
- ✓ **Foto de portada:** imagen grande situada en la parte superior de tu perfil, justo encima de la foto del perfil.

- ✓ **Foto de perfil:** foto principal que aparece en tu biografía. La foto de perfil aparece en miniatura junto a tus comentarios y otras actividades de Facebook.
- ✓ **Grupo:** conjuntos de usuarios de Facebook, comparten gustos e intereses comunes. Entre ellos pueden intercambiar noticias, fotos y mensajes.
- ✓ **Inicio:** Botón preparado para volver a la página principal de Facebook, donde expone un resumen de toda la actividad de tus amigos y la tuya propia.
- ✓ **Listas de amigos:** conjuntos de contactos
- ✓ **Lista de intereses:** parecido a listas de amigos. Las listas de intereses sirven para agrupar noticias y temas de interés publicadas por páginas en Facebook.
- ✓ **Me gusta:** Botón para indicar que un tipo de contenido es del gusto de quien lo ve. Su uso se ha extendido a sitios web externos, los que utilizan este botón para que quienes tengan una cuenta en Facebook puedan compartir el contenido de ella con sus amigos.
- ✓ **Mensaje:** conversaciones entre usuarios de Facebook.
- ✓ **Muro:** espacio individual de cada usuario donde aparecen sus actualizaciones y aquellas que son publicadas por sus amigos. En la actualidad este espacio personal se conoce como Biografía.
- ✓ **Noticias:** conjunto de noticias, actualizaciones, videos y fotos publicadas tanto por amigos como por aquellas Páginas que sigues. Estas aparecen al momento de ingresar a Facebook, en la columna central de la ventana.
- ✓ **Página de Fans:** perfiles creados específicamente por marcas, empresas, servicios, organizaciones, artistas y profesionales independientes en Facebook.
- ✓ **Perfil:** nombre que recibe cada cuenta personal e individual de quienes usan Facebook.
- ✓ **Sitios:** mediante Facebook puedes añadir tu localización donde estás o has estado
- ✓ **Sobre mí:** esta sección es para añadir toda la información sobre ti, dónde vives, dónde has estudiado, etc.
- ✓ **Suscribir:** comenzar a seguir a otro usuario en Facebook para recibir sus actualizaciones públicas.

2.6.2 Primeros pasos de Twitter

1. Para registrarse, hay que ir a **https://twitter.com/** y crear una cuenta. Como en cualquier **registro**, nos pedirán que rellenemos varios campos. El más relevante es **elegir el nombre** de usuario (puede ser el nombre de la Asociación). Esta será nuestra identificación en Twitter. Debe tener como máximo 15 caracteres y no

puede estar repetido, por lo que hay que comprobar si el que nos gusta está disponible. Si no es así, se pueden buscar combinaciones con letras, números o guiones.

2. En el caso de la **imagen**, al dar de alta nuestra cuenta tenemos que seguir los mismos parámetros que en Facebook. **Utilizar imágenes de logo para la foto** y para el fondo alguna que nos pueda asociar a una imagen cercana. Debemos prestar atención a la foto de fondo al completar la biografía, ya que puede que estéticamente no quede bien o que quede ilegible. En ese caso podemos utilizar un fondo liso de los colores corporativos.

3. **La biografía** debe incluir la definición de las siglas, una pequeña misión y el lugar de ubicación de la Asociación.

4. Después tenemos que **identificar a instituciones, asociaciones, entidades**, etc. que proporcionen contenidos relevantes para la asociación y nuestros/as asociados/as.

5. También es bueno conocer los **hashtag** (etiquetas) que se utilizan en el entorno y acostumbrarse a utilizarlos para aportar valor a nuestros seguidores con nuestros tuits.

6. Para iniciarnos en Twitter es imprescindible conocer el significado de los siguientes **términos**.

Conceptos básicos de Twitter

- ✓ **Tweet:** publicación de un usuario en twitter. Tiene una longitud máxima de 280 caracteres. En un tweet también se permite introducir enlaces, imágenes, encuestas, GIF o emojis. Además, también permite la opción de programarlo con fecha y hora en la que deseemos que se publique nuestro mensaje.
- ✓ **@Usuario:** el símbolo @ es el que se utiliza para llamar nombres de usuario en los tweets. Es decir, para mencionar otra cuenta. Por ejemplo: “Hola @Twitter”. Por tanto, si utilizamos el símbolo @ delante del nombre de un usuario, esa cuenta se convierte en enlace a su perfil de twitter, y recibe una mención.
- ✓ **Avatar:** imagen de usuario publicada en nuestro perfil
- ✓ **Biografía:** descripción de nosotros
- ✓ **Bloquear**: bloquear a alguien en twitter se traduce en que no podrán seguirte o añadirte a alguna de sus listas, además, de que no verás sus menciones en tu página de menciones.

- ✓ **TimeLine o Cronología**: Lista a tiempo real de los tweets que publican las cuentas que sigues.
- ✓ **Cuentas públicas y privadas**: Las cuentas de twitter son públicas en el momento de su creación. Sin embargo, Twitter da la opción de hacerla privada. Elegir proteger tu cuenta significa que tus tweets únicamente serán vistos por seguidores que apruebes y no aparecerán en búsquedas. Lo recomendable para una asociación es que sea un perfil público.
- ✓ **Hashtags o etiquetas, #**: El símbolo # es el utilizado para marcar palabras o temas clave en un tweet.
- ✓ **Listas**: Las listas en twitter son grupos seleccionados de otras cuentas de twitter. Todo usuario puede crear listas (tanto públicas como privadas) en función de sus intereses. De hecho, son utilizadas para agrupar a individuos específicos en un grupo en tu cuenta de twitter. En un perfil de twitter de una asociación se pueden hacer listas de otras asociaciones o colectivos que nos causen interés.
- ✓ **Menciones**: Mencionar a un usuario en twitter a través de un tweet (incluir el símbolo @ seguido de su nombre de usuario)
- ✓ **Mensaje directo o MD/DM**: Son mensajes privados entre dos o más usuarios.
- ✓ **Retweet o RT:** Acción de compartir en tu perfil un tweet de otro usuario. También es la acción de compartir un tweet que fue re-publicado por alguien a quien sigues.
- ✓ **Seguir:** Seguir a una cuenta en twitter significa que te suscribes a sus actualizaciones o tweets.
- ✓ **Trending Topics (TT) o temas del momento**: Temas que están determinados por un algoritmo, indican que es lo más popular de twitter en ese momento.

2.6.3 Primeros pasos de Instagram

1. Al instalar la **app** en el móvil es posible acceder mediante tu cuenta de Facebook o utilizar una cuenta de correo alternativa. Tendrás, entonces, que introducir un nombre de usuario y una contraseña.

-Este paso se puede hacer de la misma manera desde el ordenador, sin necesidad de instalar la aplicación, solo mediante el enlace: https://www.instagram.com/

2. Una vez registrado, debes dar los primeros pasos, definir tu descripción, imagen, términos y comenzar a seguir cuentas que sean de tu interés.

Uso de Instagram para asociaciones

Instagram es la red social más utilizada por el **público joven**, por ello, si queremos llegar a ellos, resulta interesante que las asociaciones tengan un perfil en esta red.

Lo que diferencia Instagram del resto de redes sociales es la forma en la que las personas hacen uso de ella. Los usuarios de Instagram revisan con **mucha frecuencia** el sitio (varias veces al día) e interaccionan con las publicaciones en todo momento. A esto ayuda el hecho de que es una red muy visual, que destaca por las fotos.

Además, Instagram permite dar like, hacer comentarios o compartir, por tanto, si esta red es utilizada correctamente, puede dar lugar a una conexión con una comunidad muy activa. Pero aquí no bastará con colar publicaciones aleatorias. Para tener éxito será necesario elaborar una estrategia, estilo propio y publicar con bastante frecuencia, sabiendo siempre hacia el público al que nos queremos dirigir.

- Para utilizar Instagram para una asociación, se necesita una **cuenta de negocios**, no un perfil de uso personal. Es gratis y aporta más herramientas: analytics y botón de contacto.
- El **perfil de la asociación debe ser preciso y completo**, ya uqe será lo primero que las personas ven cuando te encuentran. Teniendo una cuenta de negocios en Instagram podrás ingresar de manera automática la información de contacto
- Los **pie de fotos son muy importantes**, Instagram permite hasta 2.2000 caracteres, pero es mejor que seas directo y conciso. Una imagen vale más que mil palabras.
- **Imagen de perfil** es uno de los aspectos más importantes. Para una asociación puedes utilizar el logo de esta, una marca de agua o una imagen que os represente. Hay que tener siempre en cuenta que, esta imagen va a ser visualizada con móviles, entonces, debe de ser perceptible.
- **Estrategia de contenido** debe de estar bien definida y tener claro el objetivo específico.
- **Utilizar hashtags** para aumentar el número de seguidores en la red social.
- **Utiliza las historias de Instagram**
- **Publica constantemente**

Conceptos básicos de Instagram

- ✓ **Impresiones**: total de veces que ha sido tu publicación y perfil.
- ✓ **Engagment:** medición que sirve para saber cómo funciona nuestra red. Está ligado a las interacciones de Instagram.
- ✓ **Interacciones:** número de acciones que se realizan; visitas al perfil, click en el sitio web y click en llamar.
- ✓ **Copywriting:** textos que acompañan a los perfiles y a las imágenes.
- ✓ **Feed:** listado donde aparecen las publicaciones (vídeos y fotos) de todas las personas a las que sigues.
- ✓ **Influencer:** persona que tiene credibilidad sobre un tema concreto. Su influencia en redes puede llegar a convertirse en un referente para las marcas.
- ✓ **Instastories:** las Instagram stories o historias de Instagram son un tipo de contenido que te da la posibilidad de compartir vídeos y fotos con tus seguidores durante 24 horas. Aparecen en la parte superior de la pantalla.
- ✓ **Strorytelling:** contar una historia es una técnica que sirve para conectar con las emociones de tus seguidores mediante una historia con su trama y personajes.

2.6.4 Primeros pasos en YouTube

La plataforma de YouTube puede ser utilizada por la asociación para colgar vídeos de algunas de las actividades que realicen.

Para crear una cuenta de YouTube:

1. Ve a YouTube: https://www.youtube.com/
2. En la parte superior derecha, haz clic en **iniciar sesión**
3. Haz clic en **Crear cuenta**
4. Selecciona **Para mí** o **Para gestionar mi negocio**
5. Lo ideal para una asociación es seleccionar "para gestionar mi negocio", una vez ahí, podrás añadir el **nombre de la asociación y categorizarla**
6. Define tu marca, objetivos y contenidos
7. Desde tu cuenta podrás subir vídeos y programarlos

2.7 Consideraciones a tener en cuenta

Antes de poner en marcha una red social en nuestra asociación tenemos que responder a las siguientes preguntas:

- **¿Qué objetivos quiero alcanzar con las redes sociales?**
- **¿Qué pretendo comunicar?**
- **¿Cómo las vamos a gestionar?**

Las redes sociales requieren de constancia y objetivos claros. En caso contrario, podemos dar la sensación de dejadez o abandono de la asociación. Por ello debemos hacer un calendario con los días que publicaremos y adaptar el contenido a cada red social.

3. Derechos y deberes de los vecinos

El ejercicio de la participación ciudadana es un derecho ciudadano recogido en los 9.2 y 23.1 de la Constitución Española.

Tanto la Ley 7/1985, de 2 de abril, de bases del Régimen Local (LA LEY 847/1985) como el Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre (LA LEY 2574/1986), de Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales contienen un título específico denominado «Estatuto del Vecino», que regula la participación vecinal en los asuntos locales.

Hacer una breve mención al Reglamento Orgánico de Valladolid nº229, de 29 de noviembre de 2019.

En el Reglamento Orgánico del Ayuntamiento de Valladolid, aprobado por el Pleno del Ayuntamiento de Valladolid en sesión de fecha 31 de julio de 1996 (BOP 16 de agosto de 1996) y modificado en sesión plenaria de 6 de febrero de 2001 (BOP 3 de mayo de 2001), en el Título VI, bajo el epígrafe "La Participación Ciudadana", se recogen las normas reguladoras del ejercicio de los derechos de información y participación ciudadana en el Ayuntamiento de Valladolid.

Este Reglamento Orgánico mejora aspectos del anterior, incluyendo algunas medidas para potenciar la participación ciudadana en los órganos de gobierno, como por ejemplo reducir a veinticuatro horas el plazo para solicitar la intervención en el Pleno de las asociaciones o entidades a que se refieren el artículo 72 de la Ley 7/1.985, de 2 de abril, ya que el plazo de 48 que estaba fijado imposibilitaba en la práctica que pudieran producirse, o la ampliación a las mociones la posibilidad de intervención en las exposiciones ante el Pleno, ya que la ausencia de mención a las mociones en el

anterior reglamento, como puntos de posible intervención dificultaba, asimismo, dicha participación.

En el Artículo 157 del Reglamento Orgánico del Ayuntamiento de Valladolid de 1996 se indica que son objetivos del Ayuntamiento de Valladolid respecto al derecho de información y participaciónciudadana:

- Facilitar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos a que se refiere este Reglamento.
- Facilitar la más amplia información sobre sus actividades y servicios y establecer cauces de comunicación entre la Administración Municipal y los ciudadanos.
- Facilitar y promover cauces y formas de participación de los ciudadanos y de las asociaciones vecinales en la vida municipal.

- Fomentar la participación organizada y la vida asociativa, promoviendo la convivencia solidaria en una libre concurrencia de alternativas sobre los asuntos públicos de interés local.

El Artículo 158 de este Reglamento Orgánico del Ayuntamiento de Valladolid de 1996 refleja que el ámbito de aplicación de la normativa sobre participación ciudadana incluye a todos los vecinos inscritos en el Padrón Municipal de Valladolid y a las entidades ciudadanas cuyo domicilio social y ámbito territorial estén en el Municipio de Valladolid.

En este sentido se consideran entidades ciudadanas las asociaciones, federaciones, uniones y cualesquiera otras formas de integración de asociaciones de base constituidas para la defensa de intereses generales o sectoriales de los vecinos que, hallándose previamente inscritas en el Registro General de Asociaciones, lo estén también en el Registro Municipal de las Asociaciones de la Ciudad de Valladolid, regulado en los art. 201 y siguientes de este Reglamento.

La sistemática para la inscripción de una entidad en el registro ya se ha presentado en el capítulo "Gestión de Asociaciones" de este manual.

Son derechos y deberes de los vecinos del Municipio de Valladolid los reconocidos en la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, en el Real Decreto 2.568/1.986, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales y los indicados en el Reglamento Orgánico del Ayuntamiento de Valladolid.

Según el Reglamento Orgánico del Ayuntamiento de Valladolid Son obligaciones y derechos de los vecinos y vecinas del municipio de Valladolid:

Son obligaciones entre otras:

- Colaborar en su más amplio sentido con la Administración Municipal al objeto deconseguir una mejor prestación de los servicios municipales.
- Facilitar la actuación municipal en lo relativo a la inspección, fiscalización y seguimientode todas las materias relacionadas con su ámbito de competencias.
- Solicitar las preceptivas licencias y demás autorizaciones municipales precisas para elejercicio de cualquier actividad sometida al control de la Administración Municipal.
- Cuidar y respetar la Ciudad de Valladolid y la convivencia con sus vecinos y con laspersonas que la visitan.

Constituyen derechos, entre otros (art. 18 LRBRL (LA LEY 847/1985):

a) Ser elector y elegible de acuerdo con lo dispuesto en la legislación electoral.

b) Participar en la gestión municipal de acuerdo con lo dispuesto en las leyes y, en su caso, cuando la colaboración con carácter voluntario de los vecinos sea interesada por los órganos de gobiernoy administración municipal.

c) Utilizar, de acuerdo con su naturaleza, los servicios públicos municipales, y acceder a los aprovechamientos comunales, conforme a las normas aplicables.

d) Contribuir mediante las prestaciones económicas y personales legalmente previstas a la realización de las competencias municipales.

e) Ser informado, previa petición razonada, y dirigir solicitudes a la Administración municipal en relación a todos los expedientes y documentación municipal, de acuerdo con lo previsto en el artículo 105 de la Constitución Española (LA LEY 2500/1978) (de audiencia de los ciudadanos).

f) Pedir la consulta popular en los términos previstos en la Ley.

g) Exigir la prestación y, en su caso, el establecimiento del correspondiente servicio público, en elsupuesto de constituir una competencia municipal propia de carácter obligatorio.

h) Aquellos otros derechos y deberes establecidos en las leyes.

En el capítulo VIII del Título VI del Reglamento Orgánico del Ayuntamiento de Valladolid del año 1996 y en su revisión de 2004, se profundiza en los derechos que refuerzan el derecho constitucional a la participación en los asuntos públicos.

Dentro de los deberes de las asociaciones de vecinos destacan:

- El deber de compartir las finalidades de asociación y colaborar en su consecución.
- Pagar las cuotas, derramas y otras aportaciones que, con arreglo a los estatutos,puedan corresponder a cada socio.
- Atacar y cumplir los acuerdos cálidamente adoptados por los órganos de gobiernode las asociación.

3.1 Derecho a la participación individual y colectiva

Todos/as los/las vecinos/as de Valladolid tienen derecho a participar en la gestión municipal de acuerdo con lo dispuesto en las leyes y, en su caso, cuando su colaboración voluntaria sea requerida por los órganos de gobierno y administración municipal.

En el Título VI del Reglamento Orgánico del Ayuntamiento de Valladolid se establecen y regulan los procedimientos y órganos adecuados para la efectiva participación de los/las vecinos/as en los asuntos de la vida pública local. De igual forma se regulan las formas, medios y procedimientos del ejercicio de los derechos de información y participación ciudadana en el Ayuntamiento de Valladolid.

La participación ciudadana puede articularse a través de asambleas vecinales las cuales son un instrumento que el Equipo de Gobierno del Ayuntamiento se desplace al completo a un barrio de la ciudad para reunirse con sus vecinos y vecinas, convocados mediante una carta remitida por elAlcalde.

En esta clase de asambleas, el Alcalde presenta un informe de la gestión que se ha realizado por las múltiples Concejalías, más tarde se cede la palabra a los representantes de las asociaciones vecinales que trabajan en el barrio, para que estas formulen las cuestiones que afecta a los miembros del equipo del gobierno.

Para acabar, los vecinos formularán sus preguntas a los diversos concejales que toman la palabrapara contestarles directamente.

El artículo 2.5 de la Ley 3/2015, de 4 de marzo, de Transparencia y Participación Ciudadana de Castilla y León establece que el portal de Gobierno Abierto podrá ser utilizado también como medio para publicar el contenido de los proyectos de disposiciones generales que deban someterse a trámite de audiencia o información

pública, salvo que la normativa básica del Estado o una norma con rango de ley disponga otra cosa.

3.2 Derecho a la información

Se regula en los artículos 160 a 169 del vigente Reglamento Orgánico del Ayuntamiento de Valladolid.

"Derecho a recibir y solicitar información".

Aparece en el capítulo segundo en los arts. 227 y ss. de LA LEY 847/1985.

Se concreta, al igual que el derecho de participación ciudadana, en la posibilidad de asistir a las sesiones públicas del Pleno del Ayuntamiento y a las sesiones del resto de órganos complementarios que puedan quedar establecidos por el Reglamento Orgánico Municipal, en lostérminos que prevea la legislación y las reglamentaciones o acuerdos plenarios por os que se rijan.

Con el objeto de garantizar la información de los vecinos, deben transmitirse a los medios de comunicación social de la localidad y se harán públicas en el tablón de anuncios de la Entidad, todas las convocatorias y órdenes del día de las sesiones del Pleno.

Sin perjuicio de lo anterior, la Corporación dará publicidad resumida del contenido de las sesionesplenarias y de todos los acuerdos del Pleno y de la Junta de Gobierno Local, así como de las resoluciones del Alcalde y las que por su delegación dicten los Delegados.

Los vecinos pueden obtener, mediante solicitud en la Oficina de Información, copias y certificaciones acreditativas de acuerdos municipales o antecedentes de los mismos, así como laconsulta de archivos y registros.

De acuerdo con lo señalado, las solicitudes que dirijan los vecinos a cualquier órgano del Ayuntamiento en petición de aclaraciones o actuaciones municipales, se cursarán necesariamente por escrito, y serán contestadas en los términos previstos en la legislación sobreprocedimiento administrativo.

El Ayuntamiento de Valladolid garantiza el derecho a la información con los únicos limites previstos en el artículo 105 de la Constitución (lo que afecte a la seguridad y defensa del Estado, la averiguación de los delitos y la intimidad de las personas), de acuerdo con las disposiciones legales vigentes y en los términos previstos el Reglamento Orgánico del Ayuntamiento deValladolid.

Las referencias más destacadas dentro de estos Artículos son:

- Las normas, acuerdos y en general, las actuaciones municipales serándivulgados de la forma más sencilla y apropiada para que realmente puedan conocidas y comprendidas por los ciudadanos y, como consecuencia, puedan ejercer sus derechos y cumplir sus respectivas obligaciones.
- Cuando circunstancias de interés público lo aconsejen y previo acuerdo del Pleno, el acto o acuerdo de información podría remitirse directamente a todos los ciudadanos censados en el conjunto del Municipio, distrito o barrio a fin de que aleguen lo que crean conveniente o expresen su conformidad o disconformidad. Esta información pública individualizada no será incompatible con la publicación del acto o acuerdo en los Boletines Oficiales, cuando dicha publicación fuere preceptiva.
- Las convocatorias y órdenes del día de las sesiones del Pleno se transmitirán a los medios locales de comunicación social y se harán públicas en el tablón de anuncios del Ayuntamiento.
- El Ayuntamiento dará publicidad resumida de todos los acuerdos del Pleno y dela Comisión de Gobierno así como de las resoluciones del Alcalde y de los Concejales Delegados.
- Las sesiones del Pleno son públicas, salvo en los casos previstos en el artículo 70.1 de la Ley 7/1.985, de 2 de abril.

➢ <u>Como medios de información se utilizan</u>:

- Exposición en el tablón de anuncios del Ayuntamiento.
- Remisión a los medios de comunicación social.
- Publicación en los Boletines Oficiales y en los medios de comunicación socialcuando fuere preceptivo o así se acordare.
- La página Web municipal www.valladolid.es

El derecho a la información implica para los ciudadanos y ciudadanas del municipio de Valladolid y en aquellos procedimientos en que sean parte interesada que tienen derecho a:

- Solicitar por escrito información sobre las actuaciones municipales y sus antecedentes y,en general, sobre todos los servicios y actividades municipales.

- Estas peticiones de información deberán ser razonadas, salvo que se refieran a laobtención de copias y certificaciones de acuerdos municipales y antecedentes de los mismos. En el caso que la solicitud de información haga referencia a otras Administraciones Publicas la Oficina Municipal de Información la dirigirá a quien corresponda, dando cuenta de este extremo al peticionario.
- Las peticiones de información (previo pago, en su caso, de la tasa correspondiente) deben ser contestadas por el Ayuntamiento de Valladolid en el plazo máximo de un mes. En el caso de que no sea posible dar contestación a cualquier solicitud de información enel plazo establecido, el órgano receptor de la misma está obligado a dar razón de la demora comunicando la Oficina Municipal de Información al solicitante los motivos de lamisma.

En relación con el acceso a la documentación de los archivos y registros municipales, en los procedimientos en los que sean parte interesada, los ciudadanos y ciudadanas del municipio de Valladolid tienen derecho a:

- Solicitar por escrito y acreditando un interés directo sobre los asuntos, el acceso a la documentación de los archivos y registros municipales para informarse de actividades y asuntos relativos a competencias municipales mediante petición a la Oficina Municipal de Información.
- El acceso debe proporcionarse en el plazo máximo de treinta días, siendo comunicada lafecha de acceso al solicitante con cinco días sobre los asuntos.
- El retraso o la imposibilidad de acceso deberá estar motivada y ser comunicada al interesado. La imposibilidad de acceso solo podrá estar motivada por razones legales o de fuerza mayor.

Para facilitar la información ciudadana el Ayuntamiento de Valladolid contempla en su organización administrativa el Servicio de Información Participación Ciudadana, que a su vez tiene encomendada en la Sección de Información y Registro la respuesta a las demandas de los ciudadanos y entidades ciudadanas.

Las demandas ciudadanas de cualquier tipo podrán formularse por medio de los siguientes medios:

- Correo postal: Plaza Mayor no 1 (acceso por Plaza de la Rinconada s/n) -47001 Valladolid.
- Teléfonos: 983 42 62 01/ 010
- Fax: 983 42 63 32
- Correo Electrónico: 010@ava.es
- Web: http://www.valladolid.es/es/ayuntamiento/cartas-servicios/informacion- registro
- Mediante la utilización del registros municipal

Las asociaciones vecinales inscritas en el Registro Municipal, sin perjuicio del derecho general de acceso a la información municipal reconocido a los ciudadanos y ciudadanas, disfrutan siempre que lo soliciten expresamente, de los siguientes derechos:

- Recibir en su domicilio social las convocatorias y órdenes del día de los órganos colegiados municipales que celebren sesiones públicas.
- Recibir en su domicilio social las órdenes del día de las sesiones de la Comisión de Gobierno y de las Comisiones Informativas y de Seguimiento cuando figuren en ellos asuntos relacionados con él ámbito y objeto social de la entidad.
- Recibir las publicaciones informativas, periódicas o no, que edite el Ayuntamiento y, en especial, la información resumida de los acuerdos del Plenoy de la Comisión de Gobierno.
- Celebrar reuniones informativas con Concejales Delegados del Alcalde sobre asuntos de su competencia, previa petición por escrito y en el plazo máximo de treinta días a contar de la presentación de la misma.

El artículo 7.e de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno establece la obligación de publicar los documentos que, conforme a la legislación sectorial vigente, deban ser sometidos a un período de información pública durante su tramitación.

3.3 Derecho de petición

El derecho de petición es un derecho fundamental cuya titularidad corresponde a toda persona física o jurídica, recogido en el art. 29 de la Constitución y desarrollado en la Ley Orgánica 4/2001.

Se puede ejercer de forma individual o colectiva y consiste en la facultad de dirigirse a los poderes públicos para poner en conocimiento de ciertos hechos, o reclamarles una intervención.

Un aspecto importantes del favorecimiento de la participación ciudadana que se impone en la LRBRL (LA LEY 847/1985), consiste en la posibilidad de subvencionar económicamente a las asociaciones para la defensa de los intereses generales o sectoriales de los vecinos, tanto por lo que se refiere a sus gastos generales como a las actividades que realicen, siempre, claro está, en la medida en que lo permitan los recursos presupuestados por el Ayuntamiento que, incluirá una partida destinada a tal fin, y en sus bases de ejecución se establecerán los criterios de distribución de la misma que, en todo caso, contemplarán su representatividad, el grado de interés o utilidad ciudadana de sus fines, su capacidad económica autónoma y las ayudas que reciban de otras Entidades públicas o privadas.

Se regula también en los artículos 170 y 171 del vigente Reglamento Orgánico del Ayuntamientode Valladolid.

“Derecho a hacer peticiones o solicitudes al gobierno municipal en materias de su competencia o pedir aclaraciones sobre las actuaciones municipales”.

Toda persona, natural o jurídica, que tenga su residencia o domicilio social en el municipio de Valladolid, tiene derecho a hacer peticiones o solicitudes al gobierno municipal en materias de su competencia o pedir aclaraciones sobre las actuaciones municipales sin más limitaciones que lasestablecidas por las leyes.

El ejercicio del derecho de petición podrá ser individual o colectivo.

Se entiende por petición toda propuesta que explicita o implícitamente se derive de la presentación de sugerencias, iniciativas o peticiones sobre la mejora de la estructura, funcionamiento y personal de los servicios administrativos así como de quejas y reclamaciones que se formulen sobre la irregularidad o anormalidad en la actuación de cualquier órgano o servicio público

El ejercicio del derecho de petición debe ser realizado realizarse mediante escrito dirigido a la Administración Municipal, este será tramitado en la forma establecida en la normativa sobre procedimiento administrativo.
Cuando la petición se refiera a cuestiones de competencia de otras Administraciones Publicas o estén atribuidas a un órgano distinto, la Administración Municipal la dirigirá a quien correspondadando cuenta al peticionario.

Salvo que en la normativa reguladora del procedimiento administrativo se establezcan plazos superiores, toda petición cursada al Ayuntamiento deberá ser resuelta en el plazo máximo de tresmeses.

En cualquier caso debe ser comunicada al interesado la resolución en el plazo de quince días a contar desde su adopción.

3.4 La iniciativa de colaboración ciudadana

Se regula en los artículos 174 a 177 del vigente Reglamento Orgánico del Ayuntamiento de Valladolid.

“Derecho a proponer al Ayuntamiento que lleve a cabo una determinada actuación o actividad de competencia municipal y de interés público”.

La iniciativa popular es aquella forma de participación mediante la cual los ciudadanos, a título individual o a través de entidades, proponen al Ayuntamiento que lleve a cabo una determinadaactuación o actividad de competencia municipal y de interés público.

El Ayuntamiento deberá presupuestar anualmente una partida para sufragar aquellas actividadesque se realicen por iniciativa de colaboración ciudadana y que sea posible realizar con el presupuesto municipal asignado a tal fin.

Cualquier persona o grupo de personas físicas o jurídicas puede plantear una iniciativa de colaboración.

Recibida la iniciativa por el órgano municipal competente, se someterá a información pública porel plazo de un mes, a no ser que por razones de urgencia fuere aconsejable un plazo menor. El Ayuntamiento deberá resolver en el plazo de otro mes, a contar desde el día siguiente al en quetermine el de información pública.

Corresponderá a la Comisión de Gobierno o al órgano desconcentrado de gestión municipal, en su caso, resolver sobre las iniciativas ciudadanas de colaboración que se planteen en sus respectivos ámbitos. En ningún caso se realizarán por iniciativa ciudadana actuaciones incluidas en los programas de actuación municipal que se hallaren en vigor. Esta decisión será discrecionaly atenderá principalmente al interés público municipal a que se dirigen y a las aportaciones que realicen los ciudadanos.

3.5 Derecho a la consulta popular

La consulta popular es un mecanismo de participación ciudadana y una de las manifestacionesmás amplias de la democracia participativa, mediante la cual pueden someterse asuntos de interés nacional, departamental, municipal o distrital, para que la ciudadanía defina directamenteel destino colectivo de su territorio. Este mecanismo de participación se crea por la Ley 134 de 1994.

Sin embargo, los Ayuntamientos tienen competencia para convocar consultas populares para disponer del pulso de sus convecinos en aquellas cuestiones de interés local a la hora de realizaruna consulta popular a nivel municipal.

Su regulación municipal se contempla en los artículos 178 a 180 del vigente Reglamento Orgánicodel Ayuntamiento de Valladolid.

“Derecho a someter a consulta popular aquellos asuntos de la competencia propia municipal y de carácter local que sean de especial relevancia para los ciudadanos”.

El Ayuntamiento, a través de su Alcaldía, previo acuerdo por mayoría absoluta del Pleno y autorización del gobierno de la Nación, puede someter a consulta popular aquellos asuntos de la competencia propia municipal y de carácter local que sean de especial relevancia para los ciudadanos, con excepción de los relativos a la Hacienda Local.

La consulta popular en todo caso contemplará:

- El derecho de todo ciudadano censado a ser consultado.
- El derecho a que la consulta exprese las posibles soluciones alternativas con la máximainformación escrita y grafica posible.

El Ayuntamiento podrá convocar consulta popular por petición colectiva, mediante el correspondiente pliego de firmas, de un número de ciudadanos censados en Valladolid, mayor de edad, no inferior al diez por ciento del Censo Electoral Municipal.

Corresponde al Ayuntamiento realizar los trámites pertinentes para la celebración de la consultapopular sobre materias de su competencia.

El resultado de la consulta popular por vía de referéndum deberá ser tratado en sesión plenaria extraordinaria de la Corporación, que se celebrará en el plazo máximo de un mes después de realizado el referéndum y en la que se adoptará acuerdo teniendo en cuenta el objeto de la consulta y valorando el porcentaje de participación y el resultado del referéndum.

El Ayuntamiento dará a conocer los resultados de las consultas que lleve a término.

3.6 Derecho a la audiencia pública

La audiencia pública, que puede tener un ámbito de municipio o zona, constituye un espacio de participación para la presentación pública por parte del Ayuntamiento, y posterior debate entre este y la ciudadanía, sobre cuestiones especialmente significativas de la acción municipal. También es un mecanismo para la formulación de propuestas por parte de la ciudadanía.

La audiencia pública será convocada por el Alcalde por propia iniciativa o a petición de los ciudadanos del municipio que presenten 150 firmas acreditadas, para temas de carácter monográfico y de especial trascendencia que necesiten una deliberación participativa. Los solicitantes de la audiencia presentarán el escrito razonado, en el Registro General del Ayuntamiento al que adjuntaran una memoria sobre el asunto o asuntos a tratar, así como las firmas recogidas y autenticadas en la forma establecida.

El Alcalde resolverá si procede o no la Audiencia cuando esta se convoque a instancia de parte, recabando para ello los informes que estime oportunos.

En caso de resolver favorablemente, el Alcalde, convocará la audiencia pública que deberá celebrarse en los treinta días siguientes. Entre la convocatoria y la celebración deberá mediar unplazo de quince días.

De forma potestativa, el Alcalde convocará en audiencia pública a los vecinos afectados por actuaciones relevantes.

El artículo 75.5 de la Ley 3/2001, de 3 de julio, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, prevé que en aquellos casos en que el texto deba someterse a lostrámites de audiencia e información pública, conforme a lo previsto en la normativa reguladora del procedimiento administrativo común, se llevará a cabo, de manera simultánea con el trámite de participación ciudadana, a través del Portal de Gobierno Abierto de la Junta de Castilla y León por un periodo mínimo de diez días naturales.

Su regulación se encuentra en los artículos 182 a 191 del vigente Reglamento Orgánico del Ayuntamiento de Valladolid.

"Derecho a participar en audiencias públicas, estas son sesiones específicas, abiertas a todos/as los/as que lo deseen, donde los/as representantes municipales informan y escuchan a los/as ciudadanos/as sobre temas de competencia municipal."

La audiencia pública es una forma de participación directa que se realiza de forma verbal en unaunidad de acto, convocada por el Ayuntamiento para tratar asuntos de la competencia de la Administración Municipal y a cuyo desarrollo pueden asistir los ciudadanos del ámbito territorialinteresado.

- La audiencia pública puede ser:

  - De Municipio, distrito o barrio, según los asuntos a tratar y el acuerdo de convocatoria.
  - De información y consulta sobre actuaciones o proyectos de actuación de la Administración Municipal o de propuesta de actuaciones y de acuerdos municipales.
  - De oficio o por petición colectiva de ciudadanos.

La celebración de audiencia pública para el ámbito de todo el municipio puede ser solicitada por:

- Una entidad o entidades ciudadanas, inscritas en el Registro Municipal de las Asociaciones de la Ciudad de Valladolid, que acrediten en conjunto un mínimo de dos milasociados.
- Un mínimo del tres por ciento del Censo Electoral de ciudadanos a través del correspondiente pliego de firmas debidamente acreditadas.
- El Consejo de Distrito de Entidades Ciudadanas.

➢ La celebración de audiencia pública para el ámbito territorial de un distrito o barrio puedeser solicitada por:

- La entidad o entidades ciudadanas, inscritas en el Registro Municipal de las Asociacionesde la Ciudad de Valladolid, cuyo ámbito de actuación sea el distrito o barrio, que acrediten en conjunto el siguiente número de socios mínimo, según Censo Electoral del distrito o barrio: 500 para un Censo de más de 20.000 ciudadanos; 400 entre 20.000 y
  10.000 ciudadanos; 200 entre 10.000 y 5.000; y 100 para los distritos de barrios con menos de 5.000 ciudadanos en su Censo Electoral.
- Un número de ciudadanos domiciliados o con actividad profesional en el distrito o barrioque alcance el mínimo establecido en párrafo anterior, y con referencia al Censo Electoral, mediante presentación de un pliego de firmas debidamente acreditadas.
- El Consejo de Distrito de Entidades Ciudadanas.

➢ Como solicitar una audiencia pública:

Los ciudadanos que soliciten audiencia pública deberán presentar en el Registro General del Ayuntamiento el correspondiente pliego de firmas, en el que deberá constar como mínimo el nombre y apellidos, documento nacional de identidad, fecha de nacimiento, firma de los peticionarios y fecha de la firma.

El primer firmante asumirá la responsabilidad de la autenticidad de los datos contenidos en el pliego de firmas, que podrá ser contrastado por el Ayuntamiento.

Todas las notificaciones y comunicaciones se cursaran al primer firmante del pliego, a cuyo efecto este hará constar su domicilio y demás datos personales suficientes para garantizar la recepciónde la notificación.

En el caso de entidad o entidades ciudadanas se presentará en el Registro General del Ayuntamiento un escrito certificado por su Secretario y visado por su Presidente, acreditativo desu número de asociados en el momento de presentación de la petición.

A la petición (tanto en el caso de entidades como ciudadanos) se adjuntará una memoria sobre el asunto o asuntos a debatir y la expresión clara de la información que se solicita.

- Convocatoria de la audiencia pública:

Previo acuerdo de la Comisión de Gobierno o en el plazo máximo de un mes de recibida la peticiónciudadana debidamente presentada, el Alcalde convocará audiencia pública.

Entre la convocatoria y la celebración de la audiencia pública deberá mediar un plazo mínimo dequince días y máximo de un mes.

El Ayuntamiento difundirá la convocatoria a través de los medios de comunicación que asegurenuna mayor publicidad.

El Ayuntamiento facilitará la documentación necesaria y la que soliciten las entidades y ciudadanos interesados en la audiencia pública una semana antes, como mínimo, de la realizaciónde esta.

- Celebración de la audiencia pública:

La audiencia pública se celebrará en el local que establezca el Ayuntamiento, que deberá ser idóneo para su celebración. Esta será presidida por el Alcalde o por un Concejal Delegado.

Al audiencia pública asistirán el Secretario General de la Corporación o la persona que el designe,que actuará como Secretario, y los funcionarios que designe el Alcalde.

El Alcalde fijará al comienzo de la audiencia la duración de la misma así como el número de intervenciones, réplicas y contrarréplicas. En el caso de que la audiencia se celebre por petición ciudadana, su ordenación se fijará de acuerdo con los representantes de los solicitantes.

Cuando los solicitantes sean entidades ciudadanas, el orden para tomar la palabra será el del pliego de firmas por el que se solicitó la audiencia pública.

- Tras la audiencia pública:

Sé dará traslado del acta de la sesión a las entidades que hubiesen intervenido o a los diez primeros firmantes, si se trata de personas físicas o que hubiesen concurrido con las entidades.

Durante los quince días hábiles siguientes a la recepción del acta los interesados podrán hacer alegaciones a su contenido.

El expediente así completado será remitido a la Secretaria General del Ayuntamiento, la cual lo remitirá a su vez al Órgano competente, según la materia de que se trate.

El acta de las audiencias públicas de información se incluirá en el expediente que se esté tramitando sobre el asunto objeto de la información.

En las audiencias públicas de propuesta de actuaciones y de acuerdos el Órgano competente deberá adoptar, en el plazo de un mes desde la celebración de la sesión, uno de los siguientes acuerdos:

• Aceptar la propuesta, parcial o integrante, para su estudio, tramitación y posterior adopciónde l acuerdo que proceda.
• Denegar la adopción de la propuesta, previo informe de los órganos administrativos o servicioscompetentes.

3.7 Derecho a presentar reclamaciones, quejas y sugerencias

Conforme al art. 93.1 del Reglamento Orgánico del Ayuntamiento de Valladolid: "Todos los ciudadanos tienen derecho a presentar sugerencias y reclamaciones a la Administración Municipal (…)."

Conforme al Capítulo IV de la Ordenanza de Transparencia, Acceso a la Información y su Reutilización, los ciudadanos tienen derecho de acceso a la información pública

De acuerdo con el art. 93.2 del Reglamento Orgánico del Ayuntamiento de Valladolid, "Cuando un ciudadano, transcurrido un mes desde la presentación de la sugerencia o reclamación, no recibiera contestación alguna o cuando la contestación no resultara satisfactoria, podrá dirigirse en queja a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones."

Se regula en los artículos 53 a 57 del Reglamento Orgánico del Ayuntamiento de Valladolid aprobado por el Pleno municipal en sesión de fecha del 2 de noviembre de 2004 (BOP 13-12- 2004) y modificado en sesión plenaria de fecha 29 de Julio de 2008 (BOP 14-08-2008).

“Derecho a presentar quejas, reclamaciones y sugerencias respecto de la actividad municipal y de los servicios públicos locales, sin perjuicio de su derecho a interponer los recursos administrativos o jurisdiccionales pertinentes”.

Para la defensa de los derechos de los vecinos en sus relaciones con la Administración Municipal, supervisar la actuación de esta, proponer acciones de mejora y dictaminar las quejas que los vecinos dirijan ante la Administración Municipal, el Ayuntamiento de Valladolid ha creado la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones. Está integrada por representantes de todos los Grupos, de forma proporcional a su presencia en el pleno del Ayuntamiento.

Todos los órganos de gobierno y de la administración municipal están obligados a colaborar con la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones presenta anualmente un informe de la gestión realizada ante el pleno del Ayuntamiento y se difunde públicamente.

En este informe la Comisión da cuenta del número y tipología de las sugerencias y reclamaciones dirigidas a la Administración Municipal, de las quejas presentadas, así como de las deficiencias observadas en el funcionamiento de los servicios municipales, con exposición de las sugerencias o recomendaciones no admitidas por la Administración Municipal. De igual forma puede evaluar el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos por el Ayuntamiento en Cartas de Servicios u otros sistemas, así como formular recomendaciones generales para la mejora de los servicios públicos y la atención al ciudadano.

- Cómo presentar una reclamación, queja o sugerencia:
  - Vía internet: cumplimentando y enviando el formulario pertinente.
  - Por teléfono: dirigiéndose a los servicios de atención telefónica 010, con horario de lunes a viernes de 8:00 a 22:00 horas y sábados de 10:00a 14:00.
  - Mandando un email a la dirección: 010@ava.es
  - Vía Whatsapp habilitado exclusivamente para la presentación de reclamaciones sugerencias: 660 010 010
  - Personándose en las Oficinas de Atención al Ciudadano.

- La normativa que regula este aspecto sería:
- El Reglamento publicado en el BOP Valladolid nº229, de 29 de noviembre de 2019
- La Ordenanza publicada en el BOP Valladolid nº214, de 16 de septiembre de 2016 sobre Transparencia, acceso a la información y su reutilización.

4. Medios para la participación en el ayuntamiento de Valladolid

4.1 Solicitudes

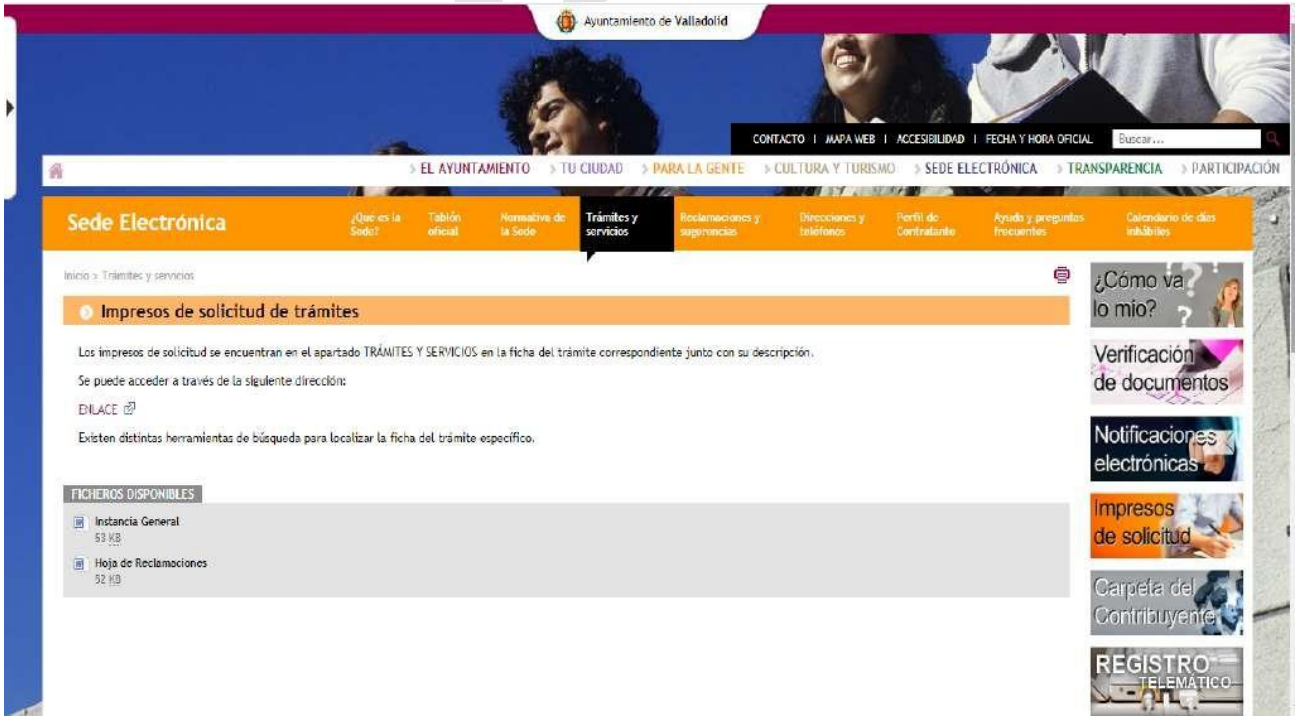
Cualquier vecino/a de Valladolid podrá realizar su solicitud a través del formulario municipal de Instancia General.

Los **impresos de solicitud** se encuentran en la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Valladolid, en el apartado **TRÁMITES Y SERVICIOS**, en el siguiente enlace:

Impresos de solicitud de trámites	https://www.valladolid.gob.es/es/tramites-servicios/impresos-solicitud-tramites

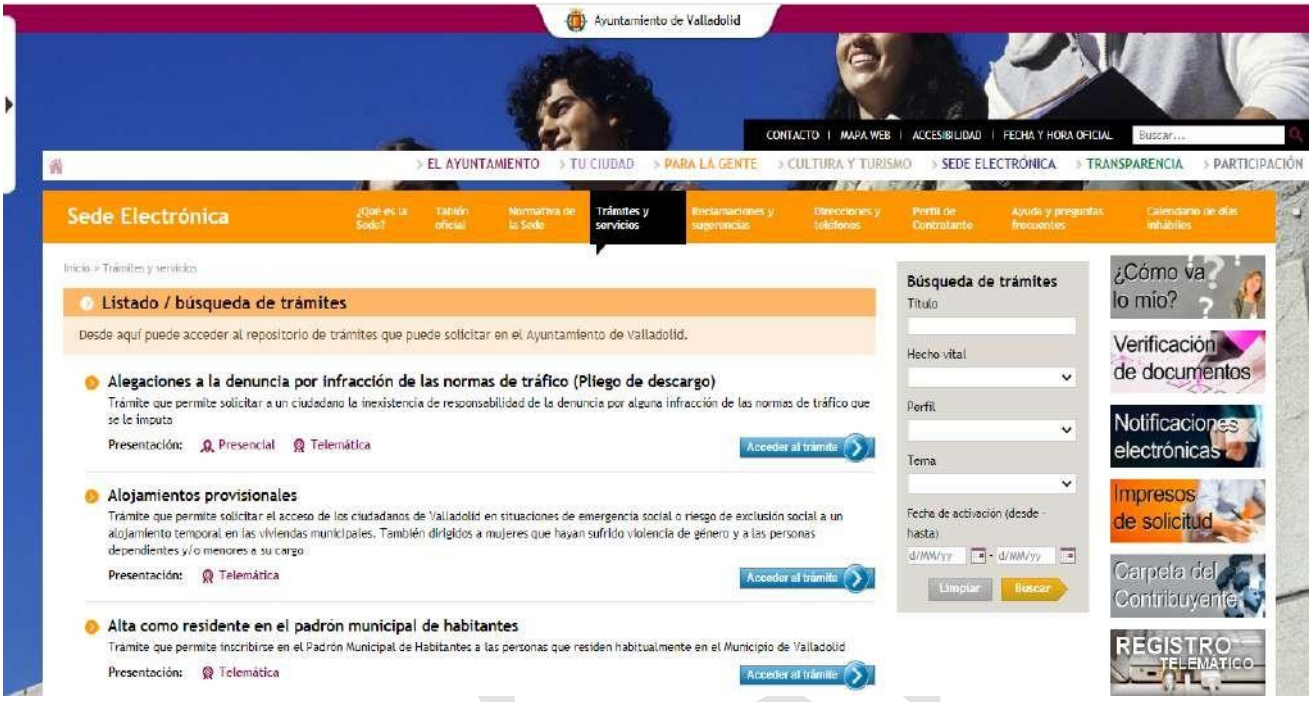
A través de este enlace se podrán descargar dos documentos:

1. **Instancia General**
2. **Hoja de Reclamaciones.**



Desde el apartado **Trámites y servicios** de la web también se da acceso al listado del repositorio de trámites del que dispone el Ayuntamiento de Valladolid:

Listado de trámites	https://www.valladolid.gob.es/es/tramites-servicios/listado-busqueda-tramites



La Instancia General

La Instancia General debe cumplimentarse con los siguientes datos:

- Nombre y apellidos del interesado y, en su caso, la persona que lo represente, así como la identificación del medio preferente o del lugar que se señale a efectos de notificaciones
- Hechos, razones (EXPONE) y petición (SOLICITA)
- Lugar y fecha
- Firma
- Órgano, centro o unidad administrativa a quien se dirige

Esta instancia se presentará en el Registro General del Ayuntamiento de Valladolid ó a través de la Sede Electrónica, junto con la documentación requerida según elprocedimiento de que se trate.

Oficinas de Información y Registro:

Casa Consistorial, acceso por Plaza de la Rinconada

Horario: De lunes a viernes de 8:30 a 14:30 horas. Jueves (del 1 de octubre al 31 de mayo) de 17:00 a 19:00 horas.

Edificio de San Benito, C/ San Benito, 1

Horario: De lunes a viernes de 8:30 a 14:30 horas. TLF: 983 42 62 01 / 010
FAX: 983 42 63 32

Correo electrónico: 010@ava.es

- Vía telemática

4.2. Reclamaciones y sugerencias

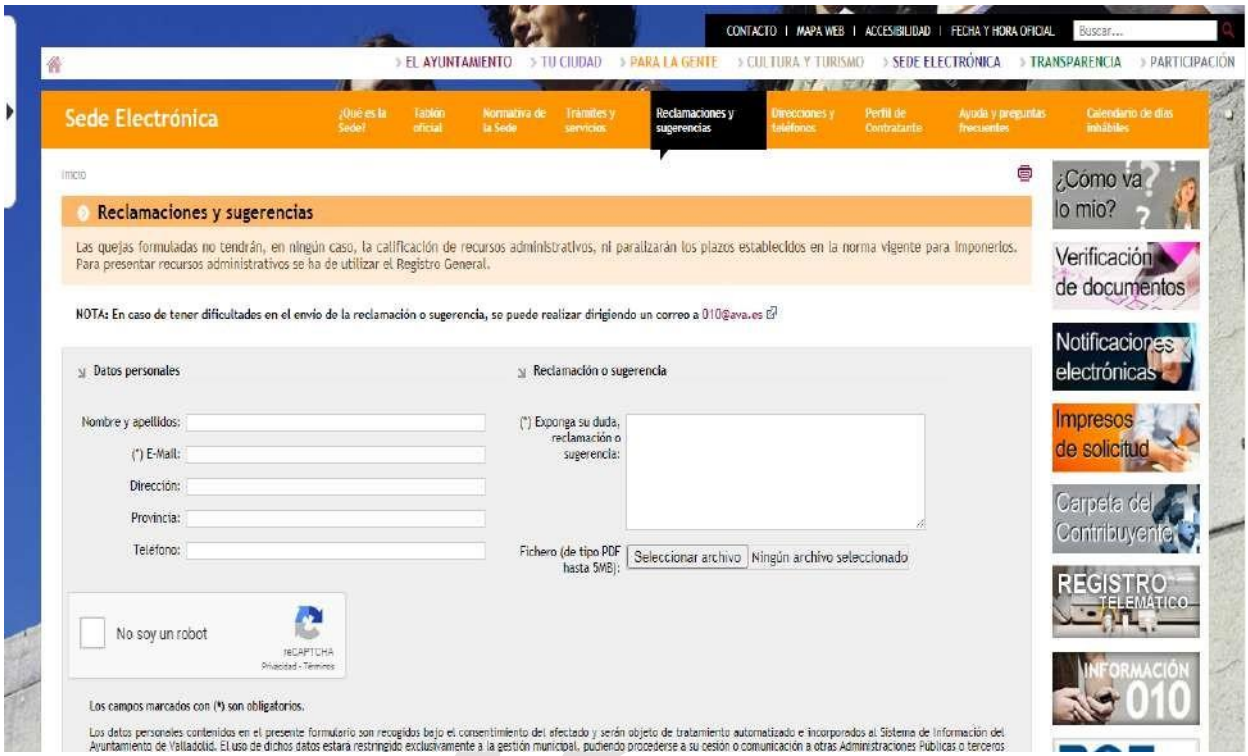
La ciudadanía podrá realizar sus reclamaciones y sugerencias a través de diferentes vías:

- **Teléfono de información: 010**
- **Correo electrónico: 010@ava.es**
- **Sede electrónica: reclamaciones y sugerencias: https://www.valladolid.gob.es/es/reclamaciones-sugerencias**
- **Registro general: https://www.valladolid.gob.es/es/tramites-servicios/listado-busqueda-tramites/instancia-general**
- **APP: Valladolid en tu mano**

A través de estos canales se pueden presentar sugerencias y reclamaciones sobre todos los temas relacionados con la Administración Municipal.

Es compromiso de calidad del Ayuntamiento de Valladolid el contestar al ciudadano que haya formulado una queja o sugerencia en un plazo máximo de 15 días sobre las acciones desarrolladas o el proceso seguido para su resolución.

Los ciudadanos se podrán dirigir en queja a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones cuando, transcurridos tres meses desde la presentación de la sugerencia o reclamación, no hayan recibido contestación alguna o cuando la contestación no resulte satisfactoria.



4.3. Teléfono de atención ciudadana 010

- Desde dentro de Valladolid: 010 o 983 42 62 01
- Desde fuera de Valladolid: 983 42 62 01

Horario:

De lunes a viernes de 8:00 a 22:00 horas.

Sábados de 10:00 a 14:00 horas.

Servicios:

- Información sobre la gestión municipal y la ciudad
- Recogida de sugerencias y reclamaciones
- Cita previa para consultas en los Centros de Acción Social.

Coste de llamada:

1.- Teléfono: 010 (desde la ciudad de Valladolid):

Dependerá del contrato con el operador de telecomunicaciones que tenga el propietario del teléfono fijo o móvil.

El Ayuntamiento no ingresa ninguna cantidad por las llamadas recibidas y, en consecuencia, no repercute ningún coste a quienes lo utilizan.

Las tarifas aplicables a todos los servicios 010 de España han sido reguladas mediante Resolución de 31 de julio de 2013 de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la sociedad de la Información de las Administraciones Locales (publicada en el BOE nº 226 de 20/09/2013).

El teléfono 010 del Ayuntamiento de Valladolid aplica al usuario llamante la Modalidad A de facturación por tiempo, recogida en dicha norma, con el siguiente precio:

- Desde la red fija, el precio de establecimiento y precio por minuto de una llamada ordinaria fijo - fijo de ámbito provincial
- Desde la red móvil, el precio de establecimiento y precio por minuto de una llamada ordinaria móvil - fijo en el territorio nacional

2.- Teléfono: 983 42 62 01 (desde la ciudad de Valladolid y desde fuera del municipio de Valladolid):

Será gratuito únicamente si se tiene contratado con un operador de telecomunicaciones un servicio de "tarifa plana" para llamadas a teléfonos nacionales.

- El 010 dará siempre una respuesta. Cuando no se disponga de la información en el momento, se solicitará un teléfono de contacto para facilitar la respuesta en un plazo no superior a 24 horas
- En el término de 3 días será remitida al peticionario, mediante correo postal, la documentación solicitada por teléfono
- Se atenderá el 97% de las llamadas entrantes. Las llamadas perdidas no superarán el 3%
- En el 95% de las llamadas el tiempo medio de espera no excederá de 10 segundos y, en cualquier caso, no será superior a 30 segundos
- Todas las reclamaciones y sugerencias realizadas a través del 010 serán remitidas el mismo día a los Servicios correspondientes comunicando al ciudadano el resultado de la gestión el mismo día que se reciba en este Servicio la respuesta a la reclamación o sugerencia por parte de aquel.

4.4. La Página Web

La Página Web: www.valladolid.es es el sitio Web oficial del Ayuntamiento de Valladolid.

El portal contiene toda la información que genera el Ayuntamiento de Valladolid y que puede ser de interés para los vecinos/as de Valladolid o cualquier persona que navegue por ella.

La Web del Ayuntamiento de Valladolid se sustenta en tres pilares básicos:

- **Participación**: Como uno de los principales medios de comunicación entre los ciudadanos y su Ayuntamiento.
- **Colaboración:** Buscando la colaboración de todos/as y la implicación, aunando esfuerzos en la consecución del éxito de toda la comunidad.
- **Transparencia**: Con la difusión de toda la actividad del Ayuntamiento de Valladolid.

La página Web cumple con todos los estándares de accesibilidad y gracias a la herramienta "Inclusite" se mejora la accesibilidad a aquellas personas con discapacidad o que tienen dificultad para acceder a su contenido.

Inclusite tiene cuatro variantes de navegación que mejoran la accesibilidad y usabilidad de la página web del Ayuntamiento:el modo teclado, el modo dialogante, con modulación de sonido y lector de pantalla.

- El modo teclado está enfocado a personas con discapacidad visual y permite la navegación con un número reducido de teclas.
- El modo dialogante, para personas con ausencia de miembros superiores o movilidad reducida, que permite navegar hablándole a la web. Además, con modulación de sonido las personas con problemas de vocalización o parálisis severas pueden navegar mediante soplidos o sonidos.
- El lector de pantalla permite navegar utilizando al mismo tiempo Inclusite y el lector habitual.

En la página web municipal se ubica la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Valladolid para acceder a los servicios electrónicos que el Ayuntamiento pone a su disposición de los ciudadanos y ciudadanas.

A través de la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Valladolid pueden realizarse trámites durante las 24 horas los 365 días del año.

En el Bloque Administración Electrónica de este manual se trata en detalle esta sede.

4.5 Consejos Consultivos de Distrito o Barrio

A efectos de información, consulta, propuesta, seguimiento y control sobre la actividad municipal el Ayuntamiento de Valladolid ha creado Consejos Consultivos de Distrito o Barrio.

¿Qué son?
Son órganos a efectos de información, consulta, propuesta, seguimiento y control sobre la actividad municipal el Ayuntamiento de Valladolid.

Los **Consejos Consultivos de Distrito o Barrio** están integrados por:

- el Concejal Delegado de Distrito o Barrio
- un representante de cada grupo municipal
- Seis representantes elegidos por las entidades ciudadanas inscritas en el Registro Municipal que realicen su actividad en el distrito o barrio.
- El funcionario que el Secretario General de la Corporación designe, que actuará como secretario del Consejo.

Los Consejos Consultivos de Distrito o Barrio se reunirán como mínimo cada tres meses y cuando lo estime necesario el Concejal Delegado de Distrito o Barrio o un tercio de sus miembros.

Son funciones de los Consejos Consultivos de Distrito o Barrio:

- Conocer y emitir informe sobre el proyecto del programa anual de actuación y de presupuestos municipales.
- Hacer el seguimiento de la gestión municipal en el distrito o barrio.
- Recibir información e informar, antes de su aprobación, sobre Proyectos, Planes y Programas de Urbanismo, Infraestructuras, Bienestar Social y Protección Ciudadana que el Ayuntamiento prevea desarrollar en el distrito o barrio.
- Formular propuestas de actuación a los órganos de gobierno del Ayuntamiento sobre asuntos de competencia municipal y de interés para el distrito o barrio.

4.6 Asociaciones vecinales

Las asociaciones vecinales son un tipo de asociación que tiene como principal fin la defensa de intereses generales o sectoriales de los vecinos de un municipio. Las asociaciones vecinales inscritas en el Registro Municipal disfrutan de los siguientes derechos:

- Recibir en su domicilio social las convocatorias y órdenes del día de los órganos colegiados municipales que celebren sesiones públicas.
- Recibir en su domicilio social las órdenes del día de las sesiones de la Comisión de Gobierno y de las Comisiones Informativas cuando figuren en ellos asuntos relacionados con el ámbito y objeto social de la entidad.
- Recibir las publicaciones informativas, periódicas o no, que edite el Ayuntamiento y, en especial, la información resumida de los acuerdos del Pleno y de la Comisión de Gobierno.
- Celebrar reuniones informativas con Concejales Delegados del Alcalde sobre asuntos de su competencia, previa petición por escrito y en el plazo máximo de treinta días a catar de la presentación de la misma

Listado de asociaciones de Valladolid	https://www.valladolid.es/es/ciudad/participacion-ciudadana/servicios/asociaciones-valladolid

4.7 Centros cívicos, centros municipales y centros de iniciativas ciudadanas

Los centros cívicos, centros municipales y centros de iniciativas ciudadanas son bienes municipales a través de los cuales el Ayuntamiento presta servicios a todos los ciudadanos y ciudadanas de Valladolid para hacer más accesible la cultura y el bienestar social, fomentar el asociacionismo vecinal y la participación ciudadana en la vida social.

Estos fines se consiguen a través de los siguientes medios:

- La prestación de los servicios públicos de competencia municipal, en particular, los relacionados con el bienestar social y la cultura.
- La prestación de infraestructuras y recursos para el fomento del asociacionismo ciudadano y la realización de sus actividades.
- El desarrollo de programas de actividades y servicios que promuevan el bienestar social, la animación comunitaria y la cultura.

En cada centro cívico existe un Consejo de Centro que celebra reuniones periódicas (sesión ordinaria una vez al cuatrimestre) para canalizar las iniciativas de mejora individuales o colectivas de los ciudadanos. Sus funciones son:

- Recibir información del funcionamiento del centro
- Proponer las mejoras que estimen convenientes para la utilización del centro cívico y para fijar las prioridades de uso del mismo.
- Proponer la programación de actividades, calendario y distribución de espacio para un período determinado, previo informe del Responsable.
- Impulsar la colaboración y coordinación entre los servicios municipales y las entidades ciudadanas en el uso del centro, así como la prestación de servicios a los ciudadanos.
- Velar por la proyección social de los programas que se desarrollen en el centro y potenciar la participación ciudadana.
- Preparar la memoria anual de actividades de centro.
- Velar por el mantenimiento y buen funcionamiento del centro.
- Controlar el seguimiento de los acuerdos del Consejo.

En el Reglamento Municipal de Centros Cívicos, Centros Municipales y de los Centros de Iniciativas Ciudadanas aprobado por el Pleno del Ayuntamiento de Valladolid en sesión de fecha 4 de abril de 2006 (BOP 26-6-2006), se regula la organización y funcionamiento de los centros cívicos , centros municipales y centros de iniciativas ciudadanas dependientes del Ayuntamiento de Valladolid.

Reglamento Municipal de Centros Cívicos, Centros Municipales y de los Centros de Iniciativas Ciudadanas (BOP 26-6-2006)	https://www.valladolid.es/es/ayuntamiento/normativa/centros-civicos-centros-municipales-centros-iniciativas-ciu

Dirección y datos: Centros cívicos, centros municipales y centros de iniciativas ciudadanas	https://www.valladolid.es/es/temas/hacemos/espacios-participacion-relacion-centros

4.8 Consejo Social de la Ciudad de Valladolid

El Consejo Social de Valladolid es un órgano colegiado permanente de carácter consultivo y de participación del Ayuntamiento.

En este órgano de participación está representada la parte más activa de la ciudad, que, sin tener responsabilidad directa en la toma de decisiones -que corresponde a los órganos de gobierno del Ayuntamiento-, contribuya con ideas, estudios y proyectos a desarrollar la ciudad de Valladolid.

El Consejo Social de la Ciudad de Valladolid está integrado por diecinueve miembros:

- Alcalde
- Rector de la Universidad
- Presidente de la Cámara de Comercio e Industria de Valladolid o directivo en quien delegue
- Tres representantes de las Organizaciones Sindicales más representativas en el área de la ciudad
- Tres representantes de las Organizaciones Empresariales más representativas de la ciudad.
- Tres representantes de las dos Federaciones de Asociaciones de Vecinos y Consumidores
- El Presidente del Consejo Local de la Juventud
- Seis expertos independientes con notable prestigio, representativos de los ámbitos socio-económico, cultural, urbanístico, etc., designados, a propuesta del Alcalde, oída la Junta de Portavoces, por el Pleno del Ayuntamiento con el voto favorable de las tres quintas partes de sus miembros en primera votación o por la mayoría absoluta de ellos en segunda votación

Se reúne en régimen de sesiones ordinarias con periodicidad establecida (cada **cuatrimestre**) y en sesiones extraordinarias cuando se aprecie por el Presidente o lo solicite un tercio de los miembros.

Su régimen de funcionamiento se detalla en el **Reglamento del Consejo Social de la Ciudad de Valladolid** 8 de febrero de 2005 2005 (BOP 16- 03-2005).

4.9 Consejos Municipales

Un Consejo municipal es un órgano colegiado y complementario, de naturaleza participativa y de consulta no vinculante de la administración municipal, a través del cual se instrumenta la participación de las asociaciones y organizaciones más representativas de intereses en diversos ámbitos.

En la actualidad en la ciudad de Valladolid existen ocho consejos que se rigen por un reglamento de funcionamiento que detallan aspectos como fines, funciones y organización.

- **Consejo Municipal de la Mujer:** Su régimen de funcionamiento se detalla en el reglamento aprobado por el Pleno Municipal en sesión de fecha 4 de junio de 2013.
- **Consejo Municipal de Personas Inmigrantes:** Su régimen de funcionamiento se detalla en el reglamento aprobado por el Pleno Municipal en sesión de fecha 5 de marzo de 2013.
- **Consejo Municipal de las Personas Mayores:** Su régimen de funcionamiento se detalla en el reglamento aprobado por el Pleno Municipal en sesión de fecha 5 de marzo de 2013.
- **Personas con Discapacidad:** Su régimen de funcionamiento se detalla en el reglamente aprobado por el Pleno Municipal en sesión de fecha 5 de marzo de 2013.
- **Consejo Municipal de Cooperación al Desarrollo:** Su régimen de funcionamiento se detalla en el reglamento aprobado por el Pleno Municipal en sesión de fecha 5 de marzo 2013.
- **Consejo Municipal de Educación:** Su régimen de funcionamiento se detalla en el reglamento aprobado por el Pleno Municipal en sesión de fecha 2 de octubre de 2012.
- **Consejo Municipal de la Infancia:** Su régimen de funcionamiento se detalla en el reglamento aprobado por el Pleno Municipal en sesión de fecha 10 de noviembre de 2006.
- **Consejo Municipal de Movilidad:** Su régimen de funcionamiento se detalla en el reglamento aprobado por el Pleno Municipal en sesión de fecha 9 de mayo de 2006.

4.10 Concejos abiertos

El Ayuntamiento de Valladolid organiza de forma periódica en los barrios de la ciudad un Concejo Abierto donde se reúnen vecinos/as, representantes de colectivos y plataformas locales **para debatir de forma abierta y democrática las preocupaciones y el día a día de Barrio**.

El Concejo es **presidido por el Excmo. Sr. Alcalde** electo de la ciudad de Valladolid.

4.11 Consejos Sociales de las Zonas de Acción Social

Los Consejos Sociales de las Zonas de Acción Social del Municipio de Valladolid son instrumentos de participación en la animación y desarrollo comunitario, mediante el cual los representantes de instituciones, entidades sociales y asociaciones pueden participan en la elaboración y seguimiento de las actividades sociales y de animación de la Zona.

Son funciones de los Consejos Sociales, entre otras:

- Potenciar la convivencia ciudadana a través del diálogo y la participación
- Sugerir programas concretos de desarrollo de los servicios que presta el Centro de Acción Social
- Servir de canal de trasmisión de las inquietudes de la Zona a las Administraciones Públicas
- Elaborar sus propios programas de barrio

Su régimen de funcionamiento se establece en el Reglamento Regulador de los Consejos Sociales de las zonas de Acción Social del Municipio de Valladolid. Aprobado por el Pleno Municipal en sesión de fecha 8 de mayo de 2007 (BOP 5-06-2007).

5. Relaciones con la administración

La Administración sirve con objetividad los intereses generales y su actuación se desarrolla para alcanzar los objetivos que establecen las leyes y el resto del ordenamiento jurídico, con sometimiento pleno a la Constitución, a la Ley y al Derecho y de conformidad con los criterios de eficiencia, transparencia, participación y servicio a los ciudadanos en sus relaciones con los mismos.

El acto administrativo, es el medio a través del cual cualquier Administración pública cumple su objetivo de satisfacer los intereses colectivos o interés público.

Es la formalización de la voluntad administrativa, y debe ser dictado de conformidad con el principio de legalidad.

El Procedimiento Administrativo es el cauce formal de la serie de actos en que se concreta la actuación administrativa para la realización de un fin. El procedimiento tiene por finalidad esencial la emisión de un acto administrativo.

El procedimiento administrativo se configura como una garantía para los ciudadanos de que la Administración no va a actuar de un modo arbitrario y discrecional, sino siguiendo las pautas del procedimiento administrativo, procedimiento conocido y que por tanto no va a generar indefensión.

Los actos y procedimientos administrativos están regulados en la **Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común**, abreviadamente **LRJPAC.**

Las normas especiales de procedimiento administrativo derivadas de las peculiaridades organizativas del Ayuntamiento de Valladolid, así como las normas específicas de carácter general que deben observarse en cualquier procedimiento administrativo cuya resolución sea de competencia municipal se encuentran regulado en el **Reglamento Municipal de Procedimiento Administrativo del Ayuntamiento de Valladolid** aprobado por el Pleno Municipal en sesión de fecha 3 de febrero de 2004 (BOP 14 de febrero de 2004)

5.1 Los actos administrativos

Los actos administrativos son declaraciones en cuanto que son manifestaciones con trascendencia externa. Estas declaraciones pueden ser:

- **De voluntad**: Equivalen a negocios jurídicos, que crean o modifican situaciones jurídicas. Por ejemplo, una sanción, una licencia.
- **De deseo**: La Administración puede manifestar su aspiración de transformar o crear determinadas situaciones jurídicas. Por ejemplo, una convocatoria de subvención.
- **De juicio**: La Administración puede emitir su opinión acerca de un determinado asunto. Por ejemplo, una calificación. **De conocimiento**: Cuando la Administración puntualiza y acredita ciertos hechos. Por ejemplo, una certificación.

Los actos administrativos más importantes son los primeros, o sea, aquellos que contienen declaraciones unilaterales de voluntad creando derechos y obligaciones.

Dentro de este apartado, referido a los actos administrativos, abordaremos aspectos comunes al procedimiento administrativo y que es importante comprender.

5.1.1 *Derechos de los ciudadanos*

Artículo 35. Ley 30/1992. LRJPAC

Los ciudadanos, en sus relaciones con las Administraciones Públicas, tienen los siguientes derechos:

- A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copias de documentos contenidos en ellos.

- A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
- A obtener copia sellada de los documentos que presenten, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de éstos, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento.
- A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del Ordenamiento Jurídico.
- A formular alegaciones y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.
- A no presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder de la Administración actuante.
- A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.
- Al acceso a los registros y archivos de las Administraciones Públicas en los términos previstos en la Constitución y en ésta u otras Leyes.
- A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

5.1.2 *Lengua de los procedimientos tramitados*

Artículo 36. Ley 30/1992. LRJPAC

La lengua de los procedimientos tramitados por la Administración General del Estado es el castellano.

No obstante los interesados que se dirijan a los órganos de la Administración General del Estado con sede en el territorio de una Comunidad Autónoma pueden utilizar también la lengua que sea cooficial en ella. En este caso, el procedimiento se tramita en la lengua elegida por el interesado.

Si existiera discrepancia en cuanto a la lengua, el procedimiento se tramitará encastellano, si bien los documentos o testimonios que requieran los interesados se expedirán en la lengua elegida por los mismos.

5.1.3 Registros

Artículo 38. Ley 30/1992.LRJPAC

Los órganos administrativos llevarán un registro general en el que se hará el correspondiente asiento de todo escrito o comunicación que sea presentado o que se reciba en cualquier unidad administrativa propia. También se anotarán en el mismo, la salida de los escritos y comunicaciones oficiales dirigidas a otros órganos o particulares.

Concluido el trámite de registro, los escritos y comunicaciones serán cursados sin dilación a sus destinatarios y a las unidades administrativas correspondientes desde el registro en que hubieran sido recibidas.

Las solicitudes, escritos y comunicaciones que los ciudadanos dirijan a los órganos de las Administraciones públicas podrán presentarse:

- En los registros de los órganos administrativos a que se dirijan.
- En los registros de cualquier órgano administrativo, que pertenezca a la Administración General del Estado, a la de cualquier Administración de las Comunidades Autónomas, a la de cualquier Administración de las Diputaciones Provinciales, Cabildos y Consejos Insulares, a los Ayuntamientos de los Municipios a que se refiere el artículo 121 de la Ley 7/1985, de 2 de abril , reguladora de las Bases del Régimen Local, o a la del resto de las entidades que integran la Administración Local si, en este último caso, se hubiese suscrito el oportuno convenio.
- En las oficinas de Correos, en la forma que reglamentariamente se establezca
- En las representaciones diplomáticas u oficinas consulares de España en el extranjero.
- En cualquier otro que establezcan las disposiciones vigentes.

Cada Administración pública establecerá los días y el horario en que deban permanecer abiertos sus registros, garantizando el derecho de los ciudadanos a la presentación de documentos.

Las Administraciones públicas deberán hacer pública y mantener actualizada una relación de las oficinas de registro propias o concertadas, sus sistemas de acceso y comunicación, así como los horarios de funcionamiento.

5.1.4. Cómputo de plazos

Artículo 30. Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

1. Salvo que por Ley o en el Derecho de la Unión Europea se disponga otro cómputo, cuando los plazos se señalen por horas, se entiende que éstas son hábiles. Son hábiles todas las horas del día que formen parte de un día hábil. Los plazos expresados por horas se contarán de hora en hora y de minuto en minuto desde la hora y minuto en que tenga lugar la notificación o publicación del acto de que se trate y no podrán tener una duración superior a veinticuatro horas, en cuyo caso se expresarán en días.
2. Siempre que por Ley o en el Derecho de la Unión Europea no se exprese otro cómputo, cuando los plazos se señalen por días, se entiende que éstos son hábiles, excluyéndose del cómputo los sábados, los domingos y los declarados festivos. Cuando los plazos se hayan señalado por días naturales por declararlo así una ley o por el Derecho de la Unión Europea, se hará constar esta circunstancia en las correspondientes notificaciones.
3. Los plazos expresados en días se contarán a partir del día siguiente a aquel en que tenga lugar la notificación o publicación del acto de que se trate, o desde el siguiente a aquel en que se produzca la estimación o la desestimación por silencio administrativo.
4. Si el plazo se fija en meses o años, éstos se computarán a partir del día siguiente a aquel en que tenga lugar la notificación o publicación del acto de que se trate, o desde el siguiente a aquel en que se produzca la estimación o desestimación por silencio administrativo.
   El plazo concluirá el mismo día en que se produjo la notificación, publicación o silencio administrativo en el mes o el año de vencimiento. Si en el mes de vencimiento no hubiera día equivalente a aquel en que comienza el cómputo, se entenderá que el plazo expira el último día del mes.
5. Cuando el último día del plazo sea inhábil, se entenderá prorrogado al primer día hábil siguiente.
6. Cuando un día fuese hábil en el municipio o Comunidad Autónoma en que residiese el interesado, e inhábil en la sede del órgano administrativo, o a la inversa, se considerará inhábil en todo caso.

7. La Administración General del Estado y las Administraciones de las Comunidades Autónomas, con sujeción al calendario laboral oficial, fijarán, en su respectivo ámbito, el calendario de días inhábiles a efectos de cómputos de plazos. El calendario aprobado por las Comunidades Autónomas comprenderá los días inhábiles de las Entidades Locales correspondientes a su ámbito territorial, a las que será de aplicación. Dicho calendario deberá publicarse antes del comienzo de cada año en el diario oficial que corresponda, así como en otros medios de difusión que garanticen su conocimiento generalizado.
8. La declaración de un día como hábil o inhábil a efectos de cómputo de plazos no determina por sí sola el funcionamiento de los centros de trabajo de las Administraciones Públicas, la organización del tiempo de trabajo o el régimen de jornada y horarios de las mismas.

5.1.5. Silencio Administrativo

Se conoce el silencio administrativo como al hecho de que la Administración Pública no resuelva ni notifique en plazo. El silencio puede ser positivo o negativo.

• Silencio positivo: Acto administrativo presunto que permite al interesado/a entender estimada su solicitud.

• Silencio negativo: Ficción legal de efectos procesales que permite al interesado/a entender desestimada su solicitud y por tanto recurrirla.

Las consecuencias legales se clasifican en la LRJPAC en atención a la forma en que se haya iniciado el procedimiento. Con carácter general salvo excepciones en los procedimientos iniciados a solicitud de la persona interesada rige el silencio positivo y en los iniciados de oficio el negativo.

Silencio positivo

En los procedimientos iniciados a solicitud de la persona interesada, el incumplimiento del deber de resolver en plazo con carácter general legitima al interesado para entenderla estimada por silencio administrativo.

Aunque no se haya dictado resolución en plazo, la Ley considera que ese silencio tiene los efectos de un acto mediante el que se termina el procedimiento, como si fuese una resolución.

Se exceptúan por un lado, aquellos casos en los que una norma con rango de Ley o de Derecho Comunitario establezcan lo contrario, y por otro, los procedimientos de impugnación de actos y disposiciones –los recursos administrativos-, los procedimientos de ejercicio del derecho de petición reconocido en la Constitución, y aquellos en los que el silencio supondría la transferencia al solicitante de facultades sobre el dominio público o el servicio público.Silencio Negativo
El silencio negativo posibilita al interesado para poder interponer el recurso administrativo o jurisdicción al que, en su caso, corresponda.

5.1.6. Notificaciones

Artículo 40. Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

1. El órgano que dicte las resoluciones y actos administrativos los notificará a los interesados cuyos derechos e intereses sean afectados por aquéllos, en los términos previstos en los artículos siguientes.
2. Toda notificación deberá ser cursada dentro del plazo de diez días a partir de la fecha en que el acto haya sido dictado, y deberá contener el texto íntegro de la resolución, con indicación de si pone fin o no a la vía administrativa, la expresión de los recursos que procedan, en su caso, en vía administrativa y judicial, el órgano ante el que hubieran de presentarse y el plazo para interponerlos, sin perjuicio de que los interesados puedan ejercitar, en su caso, cualquier otro que estimen procedente.
3. Las notificaciones que, conteniendo el texto íntegro del acto, omitiesen alguno de los demás requisitos previstos en el apartado anterior, surtirán efecto a partir de la fecha en que el interesado realice actuaciones que supongan el conocimiento del contenido y alcance de la resolución o acto objeto de la notificación, o interponga cualquier recurso que proceda.
4. Sin perjuicio de lo establecido en el apartado anterior, y a los solos efectos de entender cumplida la obligación de notificar dentro del plazo máximo de duración de los procedimientos, será suficiente la notificación que contenga, cuando menos, el texto íntegro de la resolución, así como el intento de notificación debidamente acreditado.
5. Las Administraciones Públicas podrán adoptar las medidas que consideren necesarias para la protección de los datos personales que consten en las resoluciones y actos administrativos, cuando éstos tengan por destinatarios a más de un interesado.

5.2. Procedimiento administrativo

5.2.1. Iniciación

Articulo 66. Ley 39/2015, 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas

1. Las solicitudes que se formulen deberán contener:

   a) Nombre y apellidos del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente.

   b) Identificación del medio electrónico, o en su defecto, lugar físico en que desea que se practique la notificación. Adicionalmente, los interesados podrán aportar su dirección de correo electrónico y/o dispositivo electrónico con el fin de que las Administraciones Públicas les avisen del envío o puesta a disposición de la notificación.

   c) Hechos, razones y petición en que se concrete, con toda claridad, la solicitud.

   d) Lugar y fecha.

   e) Firma del solicitante o acreditación de la autenticidad de su voluntad expresada por cualquier medio.

   f) Órgano, centro o unidad administrativa a la que se dirige y su correspondiente código de identificación.

   Las oficinas de asistencia en materia de registros estarán obligadas a facilitar a los interesados el código de identificación si el interesado lo desconoce. Asimismo, las Administraciones Públicas deberán mantener y actualizar en la sede electrónica correspondiente un listado con los códigos de identificación vigentes.

2. Cuando las pretensiones correspondientes a una pluralidad de personas tengan un contenido y fundamento idéntico o sustancialmente similar, podrán ser formuladas en una única solicitud, salvo que las normas reguladoras de los procedimientos específicos dispongan otra cosa.

3. De las solicitudes, comunicaciones y escritos que presenten los interesados electrónicamente o en las oficinas de asistencia en materia de registros de la Administración, podrán éstos exigir el correspondiente recibo que acredite la fecha y hora de presentación.

4. Las Administraciones Públicas deberán establecer modelos y sistemas de presentación masiva que permitan a los interesados presentar simultáneamente varias solicitudes. Estos modelos, de uso voluntario, estarán a disposición de los interesados en las correspondientes sedes electrónicas y en las oficinas de asistencia en materia de registros de las Administraciones Públicas.

Los solicitantes podrán acompañar los elementos que estimen convenientes para precisar o completar los datos del modelo, los cuales deberán ser admitidos y tenidos en cuenta por el órgano al que se dirijan.

5. Los sistemas normalizados de solicitud podrán incluir comprobaciones automáticas de la información aportada respecto de datos almacenados en sistemas propios o pertenecientes a otras Administraciones u ofrecer el formulario cumplimentado, en todo o en parte, con objeto de que el interesado verifique la información y, en su caso, la modifique y complete.
6. Cuando la Administración en un procedimiento concreto establezca expresamente modelos específicos de presentación de solicitudes, éstos serán de uso obligatorio por los interesados.

5.2.2. Tramitación e instrucción del procedimiento

Esta fase tiene como función la constatación de los datos y hechos conforme a los cuales se dictará posteriormente la resolución administrativa.

De lo que se trata es de aportar datos (fundamentos de hecho) que permitan comparar y determinar si la pretensión (es decir, el objeto del procedimiento), encuentra apoyo y se enmarca dentro del supuesto establecido en el ordenamiento jurídico (es decir, los fundamentos de derecho).

En esta fase del procedimiento se pueden desarrollar algunas actuaciones o técnicas de instrucción que se encuentran reguladas en la Ley 39/2015 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común, particularmente en el Artículo 68,

1. Si la solicitud de iniciación no reúne los requisitos que señala el artículo 66, y, en su caso, los que señala el artículo 67 u otros exigidos por la legislación específica aplicable, se requerirá al interesado para que, en un plazo de diez días, subsane la falta o acompañe los documentos preceptivos, con indicación de que, si así no lo hiciera, se le tendrá por desistido de su petición, previa resolución que deberá ser dictada en los términos previstos en el artículo 21.
2. Siempre que no se trate de procedimientos selectivos o de concurrencia competitiva, este plazo podrá ser ampliado prudencialmente, hasta cinco días, a petición del interesado o a iniciativa del órgano, cuando la aportación de los documentos requeridos presente dificultades especiales.
3. En los procedimientos iniciados a solicitud de los interesados, el órgano competente podrá recabar del solicitante la modificación o mejora voluntarias de los términos de aquélla. De ello se levantará acta sucinta, que se incorporará al procedimiento.

4. Si alguno de los sujetos a los que hace referencia el artículo 14.2 y 14.3 presenta su solicitud presencialmente, las Administraciones Públicas requerirán al interesado para que la subsane a través de su presentación electrónica. A estos efectos, se considerará como fecha de presentación de la solicitud aquella en la que haya sido realizada la subsanación.

5.2.3. Finalización del procedimiento

La terminación del procedimiento administrativo se puede producir por las siguientes causas:

• Resolución de la Administración correspondiente.

• Desistimiento del interesado.

• Renuncia al derecho en que fundó la solicitud del interesado.

• Declaración de caducidad.

• Terminación convencional.

Resolución de la Administración

La resolución que ponga fin al procedimiento decidirá todas las cuestiones planteadas por los interesados y aquéllas otras derivadas del mismo, sin que, en ningún caso, la situación inicial de la que parte el interesado resulte empeorada o agravada.

La resolución, que finaliza el procedimiento, puede ser:

• Estimatoria, cuando el órgano accede a la propuesta del interesado.

• Desestimatoria, cuando el órgano no accede a la propuesta.

• Combinación de las anteriores, cuando el órgano estima parte de las pretensiones del interesado y desestima otra parte.

• Inadmisible, cuando la solicitud o pretensión del interesado no pueda ser admitida a trámite por no reunir las condiciones adecuadas.

Por otro lado, las resoluciones, además de estar motivadas, han de contener al menos los siguientes datos:

• Información suficiente sobre los recursos que proceden.

• Órgano administrativo ante el que se pueden presentar los recursos.

• Plazos para la interposición del recurso. La falta de los datos mencionados puede invalidar el acto, es decir, la validez de la propia resolución, ya que el interesado puede quedar indefenso.

En cualquier caso, el interesado procederá, si así lo desea, a interponer recurso cuando la resolución desestime, en todo o en parte, su pretensión.

Obligación de resolver

La Administración está obligada a dictar resolución expresa en todos los procedimientos y a notificarla cualquiera que sea su forma de iniciación.

El plazo máximo en que deberá notificarse la resolución expresa será el fijado por la norma reguladora del correspondiente procedimiento.

Este plazo no podrá exceder de 6 meses salvo que una norma con rango de Ley establezca uno mayor o así venga previsto en la normativa comunitaria europea.

Cuando las normas reguladoras de los procedimientos no fijen el plazo máximo para recibir la notificación, éste será de 3 meses. Este plazo y los previstos en el apartado anterior se contarán:

•En los procedimientos iniciados de oficio, desde la fecha del acuerdo de iniciación.

• En los iniciados a solicitud del interesado, desde la fecha en que la solicitud haya tenido entrada en el registro del órgano competente para su tramitación.

El transcurso del plazo máximo legal para resolver un procedimiento y notificar la resolución se podrá suspender en los casos legalmente establecidos.

Excepcionalmente, podrá acordarse la ampliación del plazo máximo de resolución y notificación mediante motivación clara de las circunstancias concurrentes y sólo una vez agotados todos los medios a disposición posibles.

Asimismo, cuando razones de interés público lo aconsejen se podrá acordar, de oficio o a petición del interesado, la aplicación al procedimiento de la tramitación de urgencia, por la cual se reducirán a la mitad los plazos establecidos para el procedimiento ordinario, salvo los relativos a la presentación de solicitudes y recursos.

Desistimiento y renuncia (Artículo 94. Ley 39/2015)

1. Todo interesado podrá desistir de su solicitud o, cuando ello no esté prohibido por el ordenamiento jurídico, renunciar a sus derechos.
2. Si el escrito de iniciación se hubiera formulado por dos o más interesados, el desistimiento o la renuncia sólo afectará a aquellos que la hubiesen formulado.
3. Tanto el desistimiento como la renuncia podrán hacerse por cualquier medio que permita su constancia, siempre que incorpore las firmas que correspondan de acuerdo con lo previsto en la normativa aplicable.
4. La Administración aceptará de plano el desistimiento o la renuncia, y declarará concluso el procedimiento salvo que, habiéndose personado en el mismo terceros interesados, instasen éstos su continuación en el plazo de diez días desde que fueron notificados del desistimiento o renuncia.

5. Si la cuestión suscitada por la incoación del procedimiento entrañase interés general o fuera conveniente sustanciarla para su definición y esclarecimiento, la Administración podrá limitar los efectos del desistimiento o la renuncia al interesado y seguirá el procedimiento.

Declaración de caducidad

En los procedimientos iniciados a solicitud del interesado, cuando se produzca su paralización por causa imputable al mismo, la Administración le advertirá que, transcurridos 3 meses, se producirá la caducidad del mismo. Consumido este plazo sin que el particular requerido realice las actividades necesarias para reanudar la tramitación, la Administración acordará el archivo de las actuaciones, notificándoselo al interesado. Contra la resolución que declare la caducidad procederán los recursos pertinentes.

No podrá acordarse la caducidad por la simple inactividad del interesado en la cumplimentación de trámites, siempre que no sean indispensables para dictar resolución. Dicha inactividad no tendrá otro efecto que la pérdida de su derecho al referido trámite. La caducidad no producirá por sí sola la prescripción de las acciones del particular o de la Administración, pero los procedimientos caducados no interrumpirán el plazo de prescripción. Podrá no ser aplicable la caducidad en el supuesto de que la cuestión suscitada afecte al interés general, o fuera conveniente sustanciarla para su definición y esclarecimiento.

Terminación convencional

Con el fin de que la Administración tenga suficiente capacidad para ofrecer soluciones a los problemas y conflictos en los que se vea obligada a intervenir, la ley prevé un marco general de negociación.

La Administración puede celebrar pactos, acuerdos, convenios o contratos con personas públicas o privadas, sujetos a ciertos límites, dando la posibilidad de que tales actos tengan la consideración de finalizadores de los procedimientos administrativos.

En cualquier caso se deben cumplir los siguientes requisitos:

• No ser contrarios al ordenamiento jurídico, ni versar sobre materias no susceptibles de transacción.

• Tener por objeto la satisfacción del interés público.

5.2.4. Fin de la vía administración

Ponen fin a la vía administrativa:

• Las resoluciones de los recursos de alzada. • Las resoluciones de los procedimientos de impugnación a que se refiere el artículo 112 de la Ley 39/2015.

• Las resoluciones de los órganos administrativos que carezcan de superior jerárquico, salvo que una Ley establezca lo contrario.

• Las demás resoluciones de órganos administrativos cuando una disposición legal o reglamentaria así lo establezca.

• Los acuerdos, pactos, convenios o contratos que tengan la consideración de finalizadores del procedimiento.

5.3. Recursos Administrativos

El Recurso administrativo es el medio establecido en la legislación para obtener la modificación, revocación o invalidación de una resolución administrativa dentro de los plazos y con las formalidades pertinentes.

Existen diferentes tipos de recursos que se que se detallan en la Ley 39/2015, 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. En todos los casos la interposición del recurso deberá expresar:

• El nombre y apellidos del recurrente, así como la identificación personal del mismo.

• El acto que se recurre y la razón de su impugnación.

• Lugar, fecha, firma del recurrente, identificación del medio y, en su caso, del lugar que se señale a efectos de notificaciones.

• Órgano, centro o unidad administrativa al que se dirige.

• Las demás particularidades exigidas, en su caso, por las disposiciones específicas.

En el caso de los recursos es importante el cumplimiento de los plazos, ya que de no interponerse en los períodos previstos decae el derecho a recurrir, convirtiéndose el acto en consentido y no pudiendo ser atacado en instancias posteriores, salvo por la vía excepcional del recurso de revisión, ni llegar a los tribunales.

5.3.1. Recurso de alzada

<u>Artículo 121. Ley 39/2015</u>

1. Las resoluciones y actos a que se refiere el artículo 112.1, cuando no pongan fin a la vía administrativa, podrán ser recurridos en alzada ante el órgano superior jerárquico del que los dictó. A estos efectos, los Tribunales y órganos de selección del personal al servicio de las Administraciones Públicas y cualesquiera otros que, en el seno de éstas, actúen con autonomía funcional, se considerarán dependientes del órgano al que estén adscritos o, en su defecto, del que haya

nombrado al presidente de los mismos.

2. El recurso podrá interponerse ante el órgano que dictó el acto que se impugna o ante el competente para resolverlo. Si el recurso se hubiera interpuesto ante el órgano que dictó el acto impugnado, éste deberá remitirlo al competente en el plazo de diez días, con su informe y con una copia completa y ordenada del expediente.

   El titular del órgano que dictó el acto recurrido será responsable directo del cumplimiento de lo previsto en el párrafo anterior.

Artículo 122. Ley 39/2015

1. El plazo para la interposición del recurso de alzada será de un mes, si el acto fuera expreso. Transcurrido dicho plazo sin haberse interpuesto el recurso, la resolución será firme a todos los efectos. Si el acto no fuera expreso el solicitante y otros posibles interesados podrán interponer recurso de alzada en cualquier momento a partir del día siguiente a aquel en que, de acuerdo con su normativa específica, se produzcan los efectos del silencio administrativo.
2. El plazo máximo para dictar y notificar la resolución será de tres meses. Transcurrido este plazo sin que recaiga resolución, se podrá entender desestimado el recurso, salvo en el supuesto previsto en el artículo 24.1, tercer párrafo.
3. Contra la resolución de un recurso de alzada no cabrá ningún otro recurso administrativo, salvo el recurso extraordinario de revisión, en los casos establecidos en el artículo 125.1.

5.3.2. Recurso potestativo de reposición

Artículo 123. Ley 39/2015

1. Los actos administrativos que pongan fin a la vía administrativa podrán ser recurridos potestativamente en reposición ante el mismo órgano que los hubiera dictado o ser impugnados directamente ante el orden jurisdiccional contencioso-administrativo.
2. No se podrá interponer recurso contencioso-administrativo hasta que sea resuelto expresamente o se haya producido la desestimación presunta del recurso de reposición interpuesto.

Artículo 124. Ley 39/2015

1. El plazo para la interposición del recurso de reposición será de un mes, si el acto fuera expreso. Transcurrido dicho plazo, únicamente podrá interponerse recurso contencioso-administrativo, sin perjuicio, en su caso, de la procedencia del recurso extraordinario de revisión. Si el acto no fuera expreso, el solicitante y

otros posibles interesados podrán interponer recurso de reposición en cualquier momento a partir del día siguiente a aquel en que, de acuerdo con su normativa específica, se produzca el acto presunto.

2. El plazo máximo para dictar y notificar la resolución del recurso será de un mes.
3. Contra la resolución de un recurso de reposición no podrá interponerse de nuevo dicho recurso.

5.3.3. Recurso Extraordinario de revisión

Artículo 125. Ley 39/2015

1. Contra los actos firmes en vía administrativa podrá interponerse el recurso extraordinario de revisión ante el órgano administrativo que los dictó, que también será el competente para su resolución, cuando concurra alguna de las circunstancias siguientes:

a) Que al dictarlos se hubiera incurrido en error de hecho, que resulte de los propios documentos incorporados al expediente.

b) Que aparezcan documentos de valor esencial para la resolución del asunto que, aunque sean posteriores, evidencien el error de la resolución recurrida.

c) Que en la resolución hayan influido esencialmente documentos o testimonios declarados falsos por sentencia judicial firme, anterior o posterior a aquella resolución.

d) Que la resolución se hubiese dictado como consecuencia de prevaricación, cohecho, violencia, maquinación fraudulenta u otra conducta punible y se haya declarado así en virtud de sentencia judicial firme.

2. El recurso extraordinario de revisión se interpondrá, cuando se trate de la causa a) del apartado anterior, dentro del plazo de cuatro años siguientes a la fecha de la notificación de la resolución impugnada. En los demás casos, el plazo será de tres meses a contar desde el conocimiento de los documentos o desde que la sentencia judicial quedó firme.

3. Lo establecido en el presente artículo no perjudica el derecho de los interesados a formular la solicitud y la instancia a que se refieren los artículos 106 y 109.2 de la presente Ley ni su derecho a que las mismas se sustancien y resuelvan.

Artículo 126. Ley 39/2015

1. El órgano competente para la resolución del recurso podrá acordar motivadamente la inadmisión a trámite, sin necesidad de recabar dictamen del Consejo de Estado u órgano consultivo de la Comunidad Autónoma, cuando el mismo no se funde en alguna de las causas previstas en el apartado 1 del artículo anterior o en el supuesto de que se hubiesen desestimado en cuanto al fondo otros recursos sustancialmente iguales.

2. El órgano al que corresponde conocer del recurso extraordinario de revisión debe pronunciarse no sólo sobre la procedencia del recurso, sino también, en su caso, sobre el fondo de la cuestión resuelta por el acto recurrido.
3. Transcurrido el plazo de tres meses desde la interposición del recurso extraordinario de revisión sin haberse dictado y notificado la resolución, se entenderá desestimado, quedando expedita la vía jurisdiccional contencioso-administrativa.

5.4. Los Convenios y los contratos con la administración pública

5.4.1. Convenios de Colaboración

Artículo 7. Reglamento Municipal de Procedimiento Administrativo del Ayuntamiento de Valladolid

La Administración Municipal podrá suscribir Convenios de Colaboración con la Administración General del Estado, con la Administración de la Seguridad Social, con las Comunidades Autónomas, con otras Entidades Locales, con Organismos Autónomos y con otras Entidades Públicas.

También podrá celebrar Convenios de Colaboración con personas físicas o jurídicas sujetas al derecho privado, siempre que su objeto no esté comprendido en los contratos regulados por la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas o en disposiciones administrativas especiales.

Los instrumentos de formalización de los Convenios de Colaboración celebrados con otras Administraciones Públicas deberán contener las especificaciones establecidas en el artículo 6.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre. Estas son:

• Los órganos que celebran el convenio y la capacidad jurídica con la que actúa cada una de las partes.

• La competencia que ejerce cada Administración.

• Su financiación.

• Las actuaciones que se acuerden desarrollar para su cumplimiento.

• La necesidad o no de establecer una organización para su gestión.

• El plazo de vigencia, lo que no impedirá su prórroga si así lo acuerdan las partes firmantes del convenio.

• La extinción por causa distinta a la prevista en el apartado anterior, así como la forma de terminar las actuaciones en curso para el supuesto de extinción.

Todo expediente tramitado para la aprobación de un Convenio de Colaboración, además del texto del instrumento de formalización, deberá contener:

• Memoria en que se motive la aprobación del Convenio y la naturaleza jurídica del mismo, con indicación del órgano competente por razón de su contenido.

• Informe del Secretario General y, cuando el Convenio genere obligaciones económicas, del Interventor.

5.4.2. Contratos del sector público

La contratación que realiza la Administración Pública con el sector privado para garantizar la ejecución de los programas que hagan posible el cumplimiento de los servicios públicos, se rige por el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público (abreviadamente TRLCSP), aprobado por Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, cuyo ámbito de aplicación se recoge en el artículo 2 de la mencionada norma:

La Ley de Contratos del Sector Público tiene por objeto regular la contratación del sector público, a fin de garantizar que la misma se ajusta a los principios de libertad de acceso a las licitaciones, publicidad y transparencia de los procedimientos, y no discriminación e igualdad de trato entre los candidatos, y de asegurar, en conexión con el objetivo de estabilidad presupuestaria y control del gasto, una eficiente utilización de los fondos destinados a la realización de obras, la adquisición de bienes y la contratación de servicios mediante la exigencia de la definición previa de las necesidades a satisfacer, la salvaguarda de la libre competencia y la selección de la oferta económicamente más ventajosa.

De conformidad con el artículo 5 del TRLCSP, se consideran contratos del sector público: Los contratos de obras, concesión de obras públicas, gestión de servicios públicos, suministro, servicios y de colaboración entre el sector público y el sector privado que celebren los entes, organismos y entidades pertenecientes al sector público se calificarán de acuerdo a las normas contenidas en la presente sección.

Por lo tanto en virtud de la calificación de los contratos, el objeto de los mismos podrá versar sobre:

• La realización de una obra.

• La gestión de un servicio público.

• La realización de un suministro

• La prestación de un servicio.

• Una colaboración entre el sector público y el sector privado.

• Una concesión de una obra pública.

Serán contratos mixtos, cuando contenga prestaciones correspondientes a otro u otros de distinta clase, pero para determinar las normas que deben observarse en su adjudicación, habrá que fijarse en la prestación que tenga más importancia desde el punto de vista económico.

Partes en el Contrato

La representación de los entes, organismos y entidades del sector público en materia contractual corresponde a los órganos de contratación, unipersonales o colegiados que, en virtud de norma legal o reglamentaria o disposición estatutaria, tengan atribuida la facultad de celebrar contratos en su nombre.

En cuanto al contratista el artículo 54 TRLCSP dice:

• Sólo podrán contratar con el sector público las personas naturales o jurídicas, españolas o extranjeras, que tengan plena capacidad de obrar, no estén incursas en una prohibición de contratar, y acrediten su solvencia económica, financiera y técnica o profesional o, en los casos en que así lo exija esta Ley, se encuentren debidamente clasificadas.

• Los empresarios deberán contar asimismo, con la habilitación empresarial o profesional que, en su caso, sea exigible para la realización de la actividad o prestación que constituya el objeto del contrato.

• En los contratos subvencionados, el empresario también debe acreditar su solvencia y no estar incurso en la prohibición de contratar. Los contratos que celebren las Administraciones Públicas se formalizarán por escrito, sin perjuicio de lo señalado para los contratos menores y para la contratación de emergencia.

En cuanto a los procedimientos y forma de adjudicación tres son los principales:

• Procedimiento Abierto (Arts. 157 a 161 TRLCSP) En el procedimiento abierto todo empresario interesado podrá presentar una proposición, quedando excluida toda negociación de los términos del contrato con los licitadores.

La adjudicación en este procedimiento puede realizarse bien por un único criterio, el precio, o bien teniendo en cuenta una pluralidad de criterios.

• Procedimiento Restringido (Arts. 162 a 168 TRLCSP)

Sólo podrán presentar proposiciones aquellos empresarios que, a su solicitud y en atención a su solvencia, sean seleccionados por el órgano de contratación. Está prohibida igualmente toda negociación de los términos del contrato con los solicitantes o candidatos.

Los criterios objetivos de solvencia, deben haberse establecido por el órgano de contratación con carácter previo al anuncio. Y el número mínimo de empresarios a invitar

no puede ser inferior a cinco.

• Procedimiento Negociado (Art.169 TRLCSP) En el procedimiento negociado la adjudicación recaerá en el licitador justificadamente elegido por el órgano de contratación, tras efectuar consultas con diversos candidatos y negociar las condiciones del contrato con uno o varios de ellos.

En algunos casos el TRLCSP exige publicidad para la selección del contratista y en otros considera que no es necesaria (ver arts.142, 177 TRLCSP).

Perfil del Contratante

Con el fin de asegurar la transparencia y el acceso público a la información relativa a su actividad contractual, y sin perjuicio de la utilización de otros medios de publicidad en los casos exigidos por Ley, los órganos de contratación deben difundir a través de Internet, su perfil de contratante.

El perfil de contratante podrá incluir cualesquiera datos e informaciones referentes a la actividad contractual del órgano de contratación, tales como los anuncios de información previa, las licitaciones abiertas o en curso y la documentación relativa a las mismas, las contrataciones programadas, los contratos adjudicados, los procedimientos anulados, y cualquier otra información útil de tipo general, como puntos de contacto y medios de comunicación que pueden utilizarse para relacionarse con el órgano de contratación.

En todo caso se publican en el perfil de contratante la adjudicación de los contratos.

El perfil del contratante del Ayuntamiento de Valladolid puede consultarse en la dirección https://www.valladolid.gob.es/es/perfil-contrat