

SINDICATURA DE COMPTES
DE LA COMUNITAT VALENCIANA

**INFORME DE FISCALITZACIÓ DE L'ASSISTÈNCIA
A MUNICIPIS PER LES DIPUTACIONS
PROVINCIALS EN MATÈRIA D'ADMINISTRACIÓ
ELECTRÒNICA I L'ESTAT D'IMPLANTACIÓ ALS
AJUNTAMENTS DE MUNICIPIS DE POBLACIÓ
ENTRE 10.000 I 20.000 HABITANTS**

Exercicis 2019-2020



RESUM

D'acord amb el marc normatiu actual, el canal electrònic és la principal via de comunicació i interacció entre la ciutadania i les administracions públiques i, per a adaptar-se al nou entorn, les entitats locals han d'experimentar un procés de transformació digital. Atesa la complexitat d'aquest procés, les diputacions provincials fan un paper decisiu en l'impuls de la digitalització en municipis de població inferior a 20.000 habitants.

Atesa aquesta realitat, i en col·laboració amb el Tribunal de Comptes, els OCEX (òrgans de control extern autonòmics) hem inclòs, en els nostres plans d'actuació, una fiscalització per a avaluar el grau d'implantació de l'administració electrònica en les entitats locals i l'assistència prestada per les diputacions provincials en aquesta matèria.

L'objecte del treball ha sigut, en primer lloc, concloure sobre si les diputacions provincials han complert, de manera raonable, les seues responsabilitats i obligacions establides per l'article 36.1.g de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases del Règim Local, en relació amb la prestació del servei d'administració electrònica als municipis de menys de 20.000 habitants.

En una segona fase del treball, en els ajuntaments d'entre 10.000 i 20.000 habitants, hem analitzat el grau d'implantació dels serveis que, d'acord amb la normativa en matèria d'administració electrònica, han d'oferir als ciutadans, per a concloure sobre si aquests han complert de manera raonable les responsabilitats i obligacions que estableix la normativa en la matèria.

Addicionalment, atés que la Sindicatura considera que la transformació digital de les administracions públiques i la ciberseguretat estan inseparablement unides, hem avaluat el disseny i eficàcia dels controls bàsics de ciberseguretat i el compliment de la normativa bàsica de ciberseguretat per les tres diputacions i emés sengles informes d'auditoria independent sobre aquesta qüestió.

Conclusions

L'avaluació de les tres diputacions provincials ha posat de manifest que aquestes han complert, en general, les responsabilitats i obligacions establides per l'article 36.1.g de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases del Règim Local, en relació amb la prestació del servei d'administració electrònica als municipis de menys de 20.000 habitants, encara que s'han detectat algunes mancances i peculiaritats.

Entre les mancances detectades es troben aspectes com la falta d'una adequada planificació per part de les diputacions en què s'avaluara l'estat dels ajuntaments en matèria d'administració electrònica amb caràcter previ a l'oferta de solucions, o que les obligacions reconegudes netes han sigut inferiors a la mitjana nacional o no haver comptat amb cartes de serveis o instruments similars de declaració de compromisos de qualitat que inclogueren indicadors de compliment, amb la finalitat d'avaluar de manera efectiva els serveis d'administració electrònica oferits als ajuntaments.



Respecte als ajuntaments, encara que tots han iniciat un procés d'adequació a les exigències en matèria d'administració electrònica, no s'ha establert una governança adequada en aquesta matèria i existeix un baix grau de compliment de la normativa quant a serveis implantats, requisits de l'ENS i de l'ENI, i en matèria de protecció de dades de caràcter personal o d'accessibilitat.

En general, els ajuntaments no han realitzat un estudi previ per a adaptar els seus processos a les necessitats organitzatives, de personal i tècniques necessàries en matèria d'administració electrònica ni han assignat competències en aquesta matèria de manera formal, encara que sí que han realitzat diverses accions per a impulsar la transformació requerida pel nou escenari, com la implantació de determinats serveis, la formació dels empleats en aquesta matèria o la promoció de l'ús de mitjans electrònics.

Recomanacions

Les recomanacions principals realitzades són:

- Les diputacions han d'avaluar l'estat de l'administració electrònica en tots els ajuntaments sobre els quals tenen competències, a fi d'identificar necessitats i oferir, de manera proactiva, solucions a les entitats que ho requerisquen. Els plans d'actuació han d'incloure totes les accions a dur a terme per a aconseguir els objectius fixats, un calendari per desenvolupar-les i incloure indicadors específics per a avaluar resultats, identificar deficiències i millorar aquests serveis.
- Les diputacions han de publicar i publicitar el catàleg de serveis disponibles per a les entitats sobre les quals tenen competències, a fi que aquestes coneguen els serveis sobre els quals poden rebre assistència. Aquesta publicitat hauria de ser acompanyada d'una actitud proactiva d'oferiment als ajuntaments, establint canals de comunicació que permeten valorar l'assistència prestada, traslladar necessitats, incidències i propostes de millora.
- Els ajuntaments han de precisar les mesures necessàries per a implantar les eines exigides per la normativa en matèria d'administració electrònica. A més, han d'avaluar periòdicament la seua situació en aquesta matèria, implantant indicadors d'ús de les seues eines, a fi d'identificar deficiències i possibilitats de millora, però sense eliminar completament altres canals no electrònics de comunicació i gestió entre les entitats locals i els ciutadans, amb la finalitat d'evitar que la bretxa digital es convertisca en un altre factor d'exclusió social.
- Els ajuntaments han de facilitar recursos per a garantir la implantació efectiva de l'administració electrònica. Per a això, han de definir programes i aplicacions pressupostàries específiques per a aquesta matèria i proporcionar formació contínua als seus usuaris, així com promoure entre la ciutadania l'ús de les eines disponibles. Així mateix, els ajuntaments sense personal responsable en matèria d'administració electrònica han d'establir llocs amb aquestes funcions.



- Els ajuntaments han d'escometre totes les accions que siguen necessàries per a complir el que s'estableix en l'ENS, en l'ENI i en la normativa de protecció de dades de caràcter personal.
- Els ajuntaments han d'avaluar tots els aspectes derivats de la implantació d'administració electrònica que tinguen impacte mediambiental, com ara el consum de paper, tòner o espai físic d'emmagatzematge, amb la finalitat de millorar aquests aspectes.

NOTA

Aquest resum pretén ajudar a comprendre els resultats del nostre informe i facilitar la tasca als lectors i als mitjans de comunicació. Recomanem llegir-lo per a conèixer el veritable abast del treball realitzat.



**Informe de fiscalització de l'assistència a municipis per les
diputacions provincials en matèria d'administració electrònica i
l'estat d'implantació als ajuntaments de municipis de població
entre 10.000 i 20.000 habitants**

Exercicis 2019-2020

**Sindicatura de Comptes
de la Comunitat Valenciana**



ÍNDEX (amb hipervincles)

1. Introducció	3
2. Objectius i abast de la fiscalització	5
3. Responsabilitat dels ajuntaments i de les diputacions provincials	7
4. Responsabilitat de la Sindicatura de Comptes	7
5. Conclusions	8
6. Recomanacions	13
Apèndix 1. Marc legal. Instruments i eines d'administració electrònica. Dates d'implantació	16
Apèndix 2. Resultats de la fiscalització en les tres diputacions provincials	28
Apèndix 3. Resultats de la fiscalització en els ajuntaments	45
Acrònims i glossari de termes	81
Tràmit d'al·legacions	
Aprovació de l'Informe	
Annex I. Al·legacions presentades	
Annex II. Informe sobre les al·legacions presentades	



1. INTRODUCCIÓ

Antecedents

Segons la Comissió Europea, l'administració electrònica es defineix com la utilització de les tecnologies de la informació i les comunicacions (TIC) en les administracions públiques, associada a canvis en l'organització i noves aptituds del personal, amb l'objectiu de millorar la qualitat i l'accessibilitat dels serveis públics, reforçar els processos democràtics i donar suport a les polítiques públiques.

L'administració electrònica constitueix la via per a avançar cap al desenvolupament d'un millor govern de les administracions públiques, on la tecnologia és, fonamentalment, un mitjà i no un fi per si mateixa.

La Llei 11/2007, de 22 de juny, d'Accés Electrònic dels Ciutadans als Serveis Públics, va suposar el punt de partida per a la conformació d'una administració vertaderament digital, ja que va ser la primera norma que establia un marc homogeni per a les administracions públiques. El seu principal objectiu va ser reconèixer i garantir el dret del ciutadà a relacionar-se amb aquestes per mitjans electrònics i els exigia dotar-se dels mitjans i sistemes electrònics necessaris perquè aquest dret poguera exercir-se, incloent-hi registres, pagaments, notificacions o la consulta de l'estat de tramitació dels seus procediments. Així mateix, va imposar a les administracions públiques l'obligació de relacionar-se electrònicament entre si i regulava les formes d'identificació i autenticació, tant dels ciutadans com dels òrgans administratius en l'exercici de les seues competències, i la creació de documents i arxius electrònics.

Per al compliment per les entitats locals d'aquestes noves obligacions, la Llei 27/2013, de 27 de desembre, de Racionalització i Sostenibilitat de l'Administració Local, va modificar la Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases del Règim Local (LRBRL), reforçant el paper de les diputacions per mitjà de la coordinació per aquestes de determinats serveis mínims i l'atribució de noves funcions, i l'article 36 d'aquest precepte legal establia la prestació per part de les diputacions dels serveis d'administració electrònica en els municipis amb població inferior a 20.000 habitants.

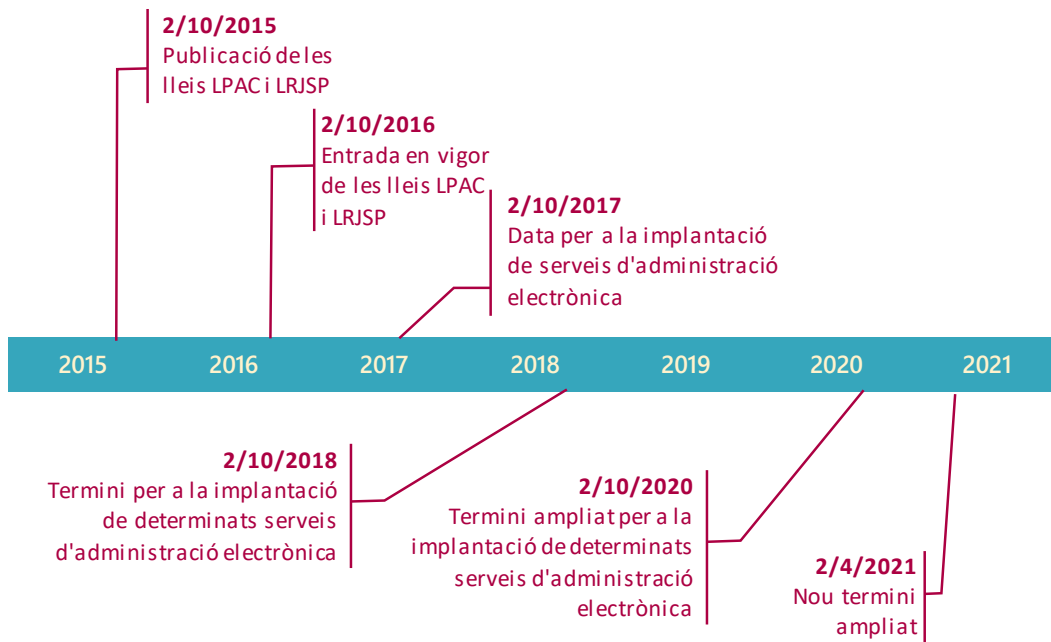
La configuració del nou escenari en què la tramitació electrònica ha de constituir l'actuació habitual de les administracions públiques es culmina amb les lleis 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques (LPAC), i 40/2015, d'1 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic (LRJSP), en què es configurava la comunicació per via electrònica entre els interessats i les administracions com un dret i, en alguns casos, com una obligació, s'articulava l'ús de mitjans electrònics per les administracions en la tramitació dels procediments i s'establia un nou règim de notificacions electròniques.

No obstant això, el legislador, conscient de les dificultats de la posada en pràctica de les disposicions sobre administració electrònica, va establir un temps perquè foren d'aplicació



efectiva. Així, mentre que amb caràcter general la Llei 39/2015 va entrar en vigor el 2 d'octubre de 2016, la de determinades previsions relatives a l'administració electrònica ha anat demorant-se, successivament, fins al 2 d'abril de 2021, data en la qual van entrar en vigor les disposicions relatives a l'existència de registres electrònics, al registre electrònic d'apoderaments, al registre d'empleats públics habilitats, al punt d'accés general electrònic de l'Administració i a l'arxiu únic electrònic.

Gràfic 1. Entrada en vigor de disposicions en matèria d'administració electrònica



En l'apèndix 1 es detallen els diferents serveis d'administració electrònica exigits per la normativa.

Per què realitzem aquesta auditoria

Atesa la importància de la nova forma d'administració, que estableix el canal electrònic com el canal principal entre ciutadà i l'Administració, i atesa la necessitat de modernització de les entitats públiques, les diputacions provincials tenen un paper decisiu en l'impuls de la digitalització en municipis de població inferior a 20.000 habitants, tal com estableix l'apartat g de l'article 36 de l'LRBRL. Aquests municipis ascendien a 477 a la Comunitat Valenciana l'1 de gener de 2018; és a dir, un 88% del total de municipis valencians, encara que la seua població només representava el 27%.



Quadre 1. Nombre de municipis per província a 1 de gener de 2018

Província	Total municipis	Municipis <20.000 habitants	Municipis <20.000 habitants i >10.000 habitants
Alacant	141	115	10
Castelló	135	127	3
València	266	235	20
Total	542	477	33

En la reunió de la Comissió de Coordinació en l'àmbit local entre el Tribunal de Comptes i els òrgans de control externs autonòmics (OCEX) del 18 de novembre de 2019 es va plantejar la possibilitat d'incloure en els programes d'actuació respectius una fiscalització que es realitzaria de manera coordinada sobre la implantació de l'administració electrònica en les entitats locals. En aquesta línia, la Sindicatura de Comptes de la Comunitat Valenciana va incloure en el seu Programa Anual d'Actuació de 2020 la realització d'una auditoria horitzontal sobre la implantació de l'administració electrònica en les entitats locals en col·laboració amb el Tribunal de Comptes.

Es van mantindre diverses reunions presencials i virtuals entre les diferents ICEX per a arribar a unes línies generals d'actuació i programes de treball consensuats, que es van plasmar en el document *Proposta de línies bàsiques de les actuacions fiscalitzadores sobre la implantació i gestió de l'administració electrònica en les entitats locals, a realitzar de forma coordinada entre el Tribunal de Comptes i els OCEX, de 3/3/2020*, sobre la base del qual s'ha elaborat aquest informe.

2. OBJECTIUS I ABAST DE LA FISCALITZACIÓ

Els nostres **objectius generals** han sigut:

Primer: **obtindre una seguretat limitada i concloure sobre si les diputacions provincials han complit, de manera raonable, les seues responsabilitats i obligacions establides per l'article 36.1.g de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases del Règim Local, en relació amb la prestació del servei d'administració electrònica als municipis de menys de 20.000 habitants.**

Segon: **obtindre una seguretat limitada i concloure sobre si els ajuntaments fiscalitzats han complit, de manera raonable, les responsabilitats i obligacions en relació amb la prestació del servei d'administració electrònica que estableix la normativa.**

Adicionalment, atés que la Sindicatura considera que la transformació digital de les administracions públiques i la ciberseguretat estan inseparablement unides, simultàniament a aquesta fiscalització, s'ha avaluat el disseny i l'eficàcia dels controls bàsics



de ciberseguretat i el compliment de la normativa bàsica de ciberseguretat de les tres diputacions i s'han emés sengles informes d'auditoria sobre aquesta qüestió.

Els ajuntaments fiscalitzats han sigut aquells la població dels quals era l'1 de gener de 2018 superior a 10.000 habitants i inferior a 20.000, que ascendien a 33 i es detallen en el quadre següent.

Quadre 2. Ajuntaments amb població superior a 10.000 habitants i inferior a 20.000 l'1 de gener de 2018

Ajuntament	Habitants	Ajuntament	Habitants
Alacant		València	
Pego	10.052	Sedaví	10.245
Teulada	10.722	Alberic	10.556
Benissa	10.768	Meliana	10.662
Cocentaina	11.456	Benaguasil	10.878
Albatera	12.042	Picanya	11.409
Monòver	12.175	Utiel	11.540
Guardamar del Segura	15.058	Benifaió	11.930
Rojals	16.560	L'Alcúdia	11.938
La Nucia	18.242	Godella	13.058
Callosa de Segura	18.864	Alginet	13.100
Castelló		Canals	13.588
L'Alcora	10.430	Benetússer	14.668
Nules	13.170	Xiva	14.941
Benicàssim	18.055	Carlet	15.514
		Massamagrell	15.752
		Albal	16.270
		Tavernes de la Valldigna	17.158
		L'Elia	18.050
		Silla	18.467
		Puçol	19.455

Aquesta fiscalització de compliment té caràcter horitzontal, ja que es revisa i conclou sobre un conjunt d'entitats de característiques similars.

Els treballs de fiscalització s'han realitzat en coordinació amb el Tribunal de Comptes, però les conclusions són específiques de la Sindicatura de Comptes.

L'àmbit temporal de la fiscalització comprén els exercicis 2019 i 2020, i s'ha estés fins al 2 d'abril de 2021, data en què van entrar en vigor les normes relatives a l'administració electrònica contingudes en l'LPAC, sense perjudici de l'examen d'actuacions dutes a terme en exercicis anteriors o moments posteriors en la mesura que s'ha considerat oportú per al millor compliment dels objectius de la fiscalització.



3. RESPONSABILITAT DELS AJUNTAMENTS I DE LES DIPUTACIONS PROVINCIALS

Les administracions públiques han de garantir el dret dels ciutadans a relacionar-se electrònicament amb les administracions, d'acord amb el que es preveu en l'LRJSP i l'LPAC. Per això, tant les diputacions provincials com els ajuntaments tenen un paper fonamental per a garantir la implantació efectiva de solucions en aquesta matèria.

D'una banda, els ajuntaments són responsables de la implantació de l'administració electrònica en les entitats locals respectives. Correspon als seus òrgans superiors de govern impulsar i implantar els serveis exigits per la normativa, a fi d'establir el canal telemàtic com el principal entre les entitats i la ciutadania.

D'altra banda, i des de l'any 2013, s'assigna a les diputacions provincials determinades competències en matèria d'administració electrònica, per a la prestació d'assistència als ajuntaments dels municipis dels quals tenen població inferior a 20.000 habitants, d'acord amb l'article 36.1.g de l'LRBRL. Correspon, per tant, als òrgans superiors de les diputacions impulsar i establir les mesures que siguin necessàries per a prestar l'assistència en matèria d'administració electrònica als ajuntaments de municipis que tinguen una població inferior a 20.000 habitants, publicitar els serveis oferits i facilitar la implantació de solucions a les entitats.

4. RESPONSABILITAT DE LA SINDICATURA DE COMPTES

La responsabilitat de la Sindicatura de Comptes és concloure sobre si la prestació dels serveis d'administració electrònica a municipis de menys de 20.000 habitants per part de les diputacions provincials ha sigut adequada, d'acord amb el que es preveu en l'article 36.1.g de l'LRBRL, així com verificar-ne la implantació efectiva en els ajuntaments amb població compresa en el tram de 10.000 a 20.000 habitants.

Per a això, hem dut a terme el treball de conformitat amb els *Principis fonamentals de fiscalització de les institucions públiques de control extern* i amb les normes tècniques de fiscalització aprovades pel Consell de la Sindicatura i recollides en el *Manual de fiscalització de la Sindicatura de Comptes*. Aquests principis exigeixen que complim els requeriments d'ètica, com també que planifiquem i executem l'auditoria amb la finalitat d'obtenir una seguretat limitada sobre la situació dels serveis d'administració electrònica revisats.

Considerem que l'evidència d'auditoria obtinguda proporciona una base suficient i adequada per a fonamentar les nostres conclusions, d'acord amb l'abast limitat que s'ha assenyalat i els procediments establits en la *Proposta de línies bàsiques de les actuacions fiscalitzadores sobre la implantació i gestió de l'administració electrònica en les entitats locals, a realitzar de manera coordinada entre el Tribunal de Comptes i els OCEX, de 3/3/2020*.

En els apèndixs 2 i 3 es detallen les constatacions de l'auditoria que sustenten les conclusions i les recomanacions d'aquest informe.



5. CONCLUSIONS

Primera conclusió general

Las tres diputacions han complit, en general, les responsabilitats i obligacions establides per l'article 36.1.g de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases del Règim Local, en relació amb la prestació del servei d'administració electrònica als municipis de menys de 20.000 habitants.

No obstant això, s'han detectat algunes mancances en la prestació d'aquests serveis, i peculiaritats que s'assenyalen a continuació.

Respecte a les entitats a les quals presten el servei les diputacions

1. Les tres diputacions provincials de la Comunitat Valenciana ofereixen serveis d'administració electrònica als municipis sobre els quals tenen competències, és a dir, aquells la població dels quals és inferior a 20.000 habitants; però no tots han sol·licitat i utilitzen les solucions que ofereixen.

Quadre 3. Ajuntaments als quals es prestaven serveis d'administració electrònica en 2020

Província	Total municipis	Municipis <20.000 habitants	Amb serveis d'administració electrònica prestats per les diputacions	Servei de hosting prestat per les diputacions	
Alacant	141	115	33	28,7%	87%
Castelló	135	127	124	97,6%	96%
València	266	235	80	34,0%	77%
Total	542	477	237		

Fins a l'any 2019, la Diputació d'Alacant únicament proporcionava serveis relacionats amb l'administració electrònica a municipis la població dels quals era inferior a 500 habitants, i va ampliar-los als municipis de fins a 20.000 habitants a partir de 2020. La Diputació de Castelló i la Diputació de València oferien els serveis a la totalitat de municipis sobre els quals tenen competències.

Respecte a la planificació prèvia de les diputacions en matèria d'administració electrònica

2. Cap de les tres diputacions ha realitzat una adequada planificació en la qual s'avalua l'estat de l'administració electrònica als ajuntaments sobre els quals tenen competències i les necessitats a cobrir prèviament a l'oferta de les aplicacions als ajuntaments.



Respecte al model de prestació de serveis

3. Les tres diputacions han optat per externalitzar els serveis d'administració electrònica que presten als ajuntaments per mitjà de la formalització de contractes amb proveïdors, i el paper de les diputacions és facilitar la implantació dels serveis proporcionant suport, organitzant accions formatives, etc.
4. Hi ha determinats convenis entre organismes per a col·laborar en matèria d'administració electrònica, com la Comissió Multilateral de les Administracions Electròniques de la Comunitat Valenciana, constituïda per representants de la Direcció General de Tecnologies de la Informació i les Comunicacions de la Generalitat (DGTIC), les diputacions, la Federació Valenciana de Municipis i Províncies (FVMP) i representants de diferents ajuntaments. No obstant això, cap de les tres diputacions ens ha aportat documentació sobre les seues activitats.

Respecte als serveis d'administració electrònica prestats

5. La Diputació d'Alacant presta 13 dels 20 serveis d'administració electrònica analitzats. La Diputació de València presta un total de 10 serveis i la Diputació de Castelló, 11 serveis.

Hi ha determinats serveis que són oferits per les tres diputacions, com la seu electrònica, sistemes d'identificació i signatura, notificacions electròniques, carpeta ciutadana, etc.

Hi ha serveis oferits únicament per alguna de les tres diputacions, com l'arxiu electrònic, per les d'Alacant i València, o el suport en matèria de protecció de dades de caràcter personal, per les d'Alacant i Castelló.

Però també hi ha serveis que no presta als ajuntaments cap de les tres diputacions provincials: plataforma d'intermediació de dades, arxiu electrònic únic, compliment de l'ENI, *housing*, contractació centralitzada i factura electrònica.

D'altra banda, las tres diputacions provincials ofereixen serveis addicionals als examinats en aquest treball, com ara correu electrònic, virtualització de llocs de treball, formació, antivirus corporatius o aplicacions en diferents camps.

En l'apèndix 2, "Resultats de la fiscalització en les tres diputacions provincials", en l'apartat "Serveis oferits", es mostra la informació detallada relativa de cada servei.

Respecte al pressupost de les diputacions per a la prestació de serveis d'administració electrònica

6. Les obligacions reconegudes netes relacionades amb l'assistència prestada als ajuntaments de menys de 20.000 habitants en les tres diputacions van ascendir en 2019 a una mitjana de 1.431 euros per a cada un dels 477 ajuntaments que no aconseguen aquesta població, xifra molt inferior a la mitjana nacional de 3.080 euros per ajuntament de menys de 20.000 habitants.



Respecte a la qualitat i el seguiment de serveis

7. Les tres diputacions provincials realitzen algun tipus de seguiment dels serveis prestats a les entitats i n'avaluen la qualitat a través d'enquestes de satisfacció, i la gestió de queixes i suggeriments.

Les diputacions d'Alacant i Castelló reben anualment un informe amb indicadors d'ús de les diferents plataformes i serveis d'administració electrònica. La de València, per la seua banda, manté un registre de queixes i suggeriments i l'empresa adjudicatària envia un informe periòdic sobre l'estat d'implantació, assistències realitzades i pendents, nombre d'hores, etc., incloent-hi indicadors d'ús, si bé aquests no compten amb el detall necessari..

8. Cap de les tres diputacions compta amb carta de serveis o instrument similar de declaració de compromisos de qualitat que incloga indicadors de compliment amb la finalitat d'avaluar de manera efectiva els serveis d'administració electrònica oferits als ajuntaments.

Avaluació de les seues electròniques

9. Les seues electròniques de les diputacions d'Alacant, Castelló i València han obtingut un grau de compliment del 79%, 76% i 53% respectivament, d'acord amb el conjunt d'indicadors avaluats, detallat en l'apartat "Les seues electròniques i la protecció de dades de caràcter personal" de l'apèndix 2 d'aquest informe.

Segona conclusió general

Encara que tots els ajuntaments han iniciat un procés d'adequació a les exigències en matèria d'administració electrònica, hi ha un grau baix de compliment de la normativa quant a serveis implantats, requisits de l'ENS i de l'ENI, en matèria de protecció de dades de caràcter personal o d'accessibilitat.

En la majoria dels ajuntaments no s'ha establert una governança adequada en matèria d'administració electrònica. En general, les entitats no han realitzat un estudi previ per a adaptar-se a les necessitats organitzatives, de personal i tècniques necessàries en matèria d'administració electrònica ni han assignat competències en aquesta matèria de manera formal, encara que sí que s'ha format els empleats i s'ha promogut l'ús de mitjans electrònics.

Aquestes conclusions recolzen en les observacions següents sobre els aspectes parcials examinats:

Respecte a l'elaboració de les enquestes facilitades als ajuntaments

10. Únicament hem obtingut respostes de 22 de les 33 entitats enquestades, 18 de les quals afirmen haver rebut assistència de les seues diputacions, 2 afirmen no haver sol·licitat assistència i 2 entitats afirmen no haver rebut assistència sense donar-ne més detalls.



La recopilació d'informació i l'enviament de respostes d'aquest treball s'ha realitzat, en el 60% dels casos, pel responsable TIC de l'entitat enquestada; en el 22% dels casos, pel secretari/ària general; en el 14%, per auxiliars administratius, i en el 4%, pel regidor de modernització i noves tecnologies.

11. Tots els ajuntaments que han respost han iniciat un procés d'adaptació per a adequar-se a les exigències en matèria d'administració electrònica.

Respecte a la prestació de serveis en matèria d'administració electrònica per les diputacions provincials

12. Algunes de les entitats consideren insuficient l'assistència prestada per les diputacions, ateses les mancances observades en les eines implantades, per un funcionament deficient o per la falta d'integració amb altres eines.
13. Totes les entitats, excepte una, han manifestat la inexistència d'una planificació adequada per part de les diputacions, prèvia a la implantació d'eines d'administració electrònica.

Respecte a la normativa en matèria d'administració electrònica

14. Totes les entitats que han respost, excepte tres, afirmen disposar de normativa específica en administració electrònica.

Respecte al personal destinat per les entitats a tasques relacionades amb administració electrònica

15. Totes les entitats que han respost, excepte una, afirmen tindre, de mitjana, dues persones amb perfils tècnics fent tasques relacionades amb l'administració electrònica. És particularment cridaner el cas d'un ajuntament que no disposa de cap treballador amb perfil tècnic dedicat a tasques d'administració electrònica.

En la majoria dels casos no existeix un responsable en matèria d'administració electrònica amb les competències formalitzades.

Les respostes rebudes mostren una gran diferència respecte dels treballadors que utilitzen eines relacionades amb administració electrònica en cada un dels 22 ajuntaments que han respost, que oscil·len entre 50 i 75 treballadors.

Respecte a estudis de necessitat prèvia a la implantació de solucions d'administració electrònica

16. Únicament un ajuntament dels 22 enquestats afirma haver realitzat un estudi previ a la implantació de solucions, a fi de determinar les necessitats organitzatives, de personal i tècniques necessàries.



Respecte a la formació del personal en matèria d'administració electrònica

17. 18 dels 22 ajuntaments han format el seu personal per al maneig de les noves aplicacions i sistemes vinculats amb l'administració electrònica, mentre que quatre afirmen no haver impartit cap tipus de formació sobre aquest tema.

Respecte a la publicitat de serveis electrònics

18. 15 dels 22 ajuntaments afirmen haver realitzat actuacions per a promoure l'ús dels serveis electrònics entre els ciutadans, incloent-hi campanyes informatives, avisos municipals, suport en certificats electrònics, etc.

Respecte als serveis implantats

19. Cap dels ajuntaments que ha respost té implantats tots els serveis que exigeix la normativa vigent.

Encara que hi ha serveis que s'han implantat en la totalitat d'ajuntaments –com el registre electrònic, verificació de dades, notificacions, seu electrònica, etc.–, determinats serveis no s'han implantat en la majoria d'entitats: registre d'empleats públics habilitats, arxiu electrònic o el registre electrònic d'apoderaments.

Respecte a l'ENS, ENI i la protecció de dades de caràcter personal

20. Encara que tots els ajuntaments diuen que realitzen accions encaminades al compliment de les disposicions establides en l'ENS, cap disposa de les declaracions o certificacions de conformitat ni realitza auditories periòdiques de compliment. Hi ha 11 ajuntaments que no tenen definits els rols de seguretat exigits per l'ENS.
21. La majoria dels ajuntaments afirma utilitzar plataformes per a la interoperabilitat entre administracions. 9 dels 22 ajuntaments afirmen que les solucions d'administració electrònica implantades compleixen els requeriments de l'ENI.
22. Hi ha incompliments en matèria de protecció de dades de caràcter personal, i és particularment deficient la situació en 5 ajuntaments per no haver realitzat cap de les accions bàsiques relacionades amb aquesta matèria.
23. Únicament una de les entitats enquestades afirma complir els requisits establits en matèria d'accessibilitat per als llocs web i dispositius mòbils. Cap dels ajuntaments ha emés l'informe anual d'accessibilitat.

Respecte a qüestions mediambientals

24. L'administració electrònica suposa una millora en determinades qüestions mediambientals, com la reducció del consum de paper, tòner o la reducció de l'espai físic d'emmagatzematge. No obstant això, i d'acord amb la informació proporcionada, hi ha ajuntaments on la implantació d'eines no ha suposat una reducció de consum dels elements anteriors.



Respecte als indicadors sobre expedients de determinats serveis

25. D'acord amb els indicadors sobre el nombre d'expedients electrònics tramitats per cada entitat, s'observa que en alguns el grau d'implantació dels tràmits analitzats és molt baix en comparació amb la resta.

A més, i d'acord amb els resultats dels indicadors proporcionats, hi ha tràmits, com la sol·licitud de llicències, molt més utilitzats que altres, com el pagament de taxes i impostos.

Respecte a les repercussions de la COVID-19

26. Durant el període comprés entre el 14 de març i el 20 de juny de 2020, en el qual es va decretar l'estat d'alarma a Espanya, tots els ajuntaments que han respost afirmen haver adoptat algun tipus de mesura reguladora per al teletreball.
27. Prèviament a la declaració de l'estat d'alarma a Espanya, únicament dos ajuntaments afirmen tindre acords per a regular el teletreball; això no obstant, durant aquest període, tots els ajuntaments afirmen haver celebrat sessions a fi d'adoptar els acords de treball a distància.
28. Els ajuntaments han implantat diferents solucions per a permetre teletreballar als seus empleats. Les més utilitzades han sigut les connexions VPN (a través de certificats personals o per mitjà de certificat genèric) i l'ús de programari de control remot, entre altres. Respecte al maquinari, la majoria d'ajuntaments han optat per utilitzar portàtils o equips de taula corporatius, encara que hi ha entitats que han utilitzat els equips personals.

6. RECOMANACIONS

A les diputacions

1. Les diputacions han d'avaluar l'estat de l'administració electrònica en tots els ajuntaments sobre els quals tenen competències, a fi d'identificar necessitats i oferir, de manera proactiva, solucions a les entitats que ho requerisquen. Els plans d'actuació han d'incloure totes les accions que cal dur a terme per a aconseguir els objectius fixats, un calendari per al seu desenvolupament i incloure indicadors específics per a avaluar resultats, identificar deficiències i millorar aquests serveis.
2. Les diputacions han de publicar i publicitar el catàleg de serveis disponibles per a les entitats sobre les quals tenen competències, a fi que aquestes coneguen els serveis sobre els quals poden rebre assistència. Aquesta publicitat hauria d'anar acompanyada d'una actitud proactiva d'oferiment als ajuntaments, establint canals de comunicació que permeten valorar l'assistència prestada, traslladar necessitats, incidències i propostes de millora.



3. Les diputacions han d'impulsar la interoperabilitat dels serveis que ofereixen i, sempre que siga possible, han de prendre solucions comunes que l'Administració general de l'Estat (AGE) posa a la disposició de les administracions.
4. Les diputacions han de solucionar les deficiències en matèria d'accessibilitat i protecció de dades de caràcter personal detectades en l'anàlisi de les seues seues electròniques.

Als ajuntaments

5. Els ajuntaments han de precisar les mesures necessàries per a implantar les eines exigides per la normativa en matèria d'administració electrònica. A més, han d'avaluar periòdicament la seua situació en aquesta matèria i implantar indicadors d'ús de les seues eines, a fi d'identificar deficiències i possibilitats de millora.
6. Els ajuntaments han de revisar i actualitzar la seua normativa en matèria d'administració electrònica. Els que no disposen d'aquesta normativa han d'aprovar instruccions a aquest efecte.
7. Els ajuntaments han de facilitar recursos per a garantir la implantació efectiva de l'administració electrònica. Per a això, han de definir programes i aplicacions pressupostàries específiques per a aquesta matèria i proporcionar formació contínua als seus usuaris, i també promoure entre la ciutadania l'ús de les eines disponibles.
8. Els ajuntaments sense personal responsable en matèria d'administració electrònica han d'establir llocs amb aquestes funcions.
9. Els ajuntaments han d'emprendre les accions que siguen necessàries per a complir el que s'estableix en l'ENS i en l'ENI, i garantir la seguretat i interoperabilitat de les eines implantades en matèria d'administració electrònica.
10. Els ajuntaments han de donar compliment als preceptes establits en matèria de protecció de dades de caràcter personal, com ara designar el delegat de protecció de dades i establir les mesures tècniques i organitzatives per a garantir la protecció de les dades de caràcter personal.
11. Elaborar l'informe d'auditoria anual de sistemes establert per la Llei 25/2013, de 27 de desembre, d'Impuls de la Factura Electrònica i Creació del Registre Comptable de Factures en el Sector Públic.
12. Els ajuntaments han d'avaluar tots els aspectes derivats de la implantació d'administració electrònica que tinguen impacte mediambiental, com ara el consum de paper, tòner o espai físic d'emmagatzematge, amb la finalitat de millorar aquests aspectes.



General

13. La implantació de l'administració electrònica no ha d'oblidar la resta de canals de comunicació i gestió entre les entitats locals i els ciutadans. La diversitat d'aptituds digitals i de capacitat adquisitiva dels ciutadans no hauria de representar un biaix per a l'accés universal als serveis públics. Per aquest motiu, les entitats locals haurien de preservar altres canals no electrònics a menor escala amb la finalitat d'evitar que la bretxa digital es convertisca en un altre factor d'exclusió social.



APÈNDIX 1

Marc legal.
Instruments i eines d'administració electrònica.
Dates d'implantació



Règim jurídic

La Comissió Europea¹ va definir l'administració electrònica com la utilització de les tecnologies de la informació i les comunicacions en les administracions públiques (AP), associada a canvis en l'organització i noves aptituds del personal, amb l'objectiu de millorar la qualitat i l'accessibilitat dels serveis públics, reforçar els processos democràtics i donar suport a les polítiques públiques.

L'administració electrònica constitueix la via per a avançar cap al desenvolupament del millor govern de les AP, on la tecnologia és, fonamentalment, un mitjà i no un fi per si mateix, i implica la seua transformació global per a ser més eficients i respondre a les noves exigències de rapidesa, disponibilitat i simplicitat que la societat de la informació demanda.

La introducció de mitjans electrònics en el funcionament de les AP es remunta a final dels anys 80 del segle passat, quan es va iniciar la informatització progressiva de la seua gestió comptable i pressupostària. La necessitat específica d'incorporar mitjans tècnics en les AP es va recollir en la **Llei 30/1992, de 26 de novembre, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú**, que en la primera versió va establir la necessitat d'impulsar l'ús i l'aplicació de les tècniques i mitjans electrònics, informàtics i telemàtics, i de permetre als ciutadans relacionar-se per aquesta via amb les administracions quan siga compatible amb els mitjans tècnics dels quals disposaven. Aquesta previsió, juntament amb la de la informatització de registres i arxius de l'article 38 de la mateixa llei, en la versió originària i, especialment, en la redacció que en va fer la **Llei 24/2001, de 27 de desembre, de Mesures Fiscals, Administratives i de l'Ordre Social**, en permetre l'establiment de registres telemàtics per a la recepció o eixida de sol·licituds, escrits i comunicacions, obria pas a la utilització d'aquests mitjans per a relacionar-se amb l'Administració.

El punt de partida per a la conformació d'una administració vertaderament digital va ser la **Llei 11/2007, de 22 de juny, d'Accés Electrònic dels Ciutadans als Serveis Públics** (LAECSP), ja que va ser la primera norma amb rang de llei reguladora de l'administració electrònica amb caràcter general que va establir un marc homogeni per als tres nivells administratius existents, així com el **Reial Decret 1671/2009**, de 6 de novembre, que la va desplegar parcialment. El seu objectiu principal va ser reconèixer i garantir el dret del ciutadà a relacionar-se per mitjans electrònics amb les AP, la qual cosa exigia, com a contrapartida, dotar-les dels mitjans i sistemes electrònics necessaris perquè aquest dret poguera exercir-se, incloent-hi registres, pagaments, notificacions o la consulta de l'estat de tramitació dels seus procediments. Així mateix, va imposar a les AP l'obligació de relacionar-se electrònicament entre elles, de manera que incorporava per primera vegada el concepte de seu electrònica, com a adreça electrònica la gestió de la qual correspon a una administració pública, per a la comunicació telemàtica amb aquesta. De la mateixa manera, regulava les formes d'identificació i autenticació, tant dels ciutadans com dels

¹ Comunicació de la Comissió al Consell, al Parlament Europeu, al Comitè Econòmic i Social Europeu i al Comitè de les Regions, de 26 de setembre de 2003, sobre el paper de l'administració electrònica en el futur d'Europa. COM (2003).



òrgans administratius en l'exercici de les seues competències, així com la creació de documents i arxius electrònics.

La configuració del nou escenari en què la tramitació electrònica ha de constituir l'actuació habitual de les administracions públiques va culminar amb l'aprovació de la **Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques (LPAC)**, i la **Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic (LRJSP)**, en què es configurava la comunicació per via electrònica entre els interessats i les AP com un dret i, en alguns casos, com una obligació.

L'LPAC va regular els subjectes obligats a relacionar-se electrònicament amb les AP i va disposar l'obligació de totes de comptar amb un registre electrònic general, o d'adherir-se al de l'Administració general de l'Estat, així com la conversió dels seus registres en oficines d'assistència en matèria de registres. Va introduir, també, l'obligació de l'ús generalitzat de mitjans electrònics en les diferents fases del procediment administratiu i va instaurar el format electrònic de l'expedient administratiu i dels documents que han d'integrar-lo, a més d'incloure l'obligació de mantindre un arxiu únic electrònic dels documents que conformen els procediments ja finalitzats, així com la seua conservació en un format que permeta garantir-ne l'autenticitat, integritat i conservació.

A més, va establir la creació d'un registre de funcionaris habilitats i es va establir el caràcter de preferent de les notificacions electròniques davant de les realitzades en suport no digital. Va reforçar el contingut de la seua electrònica, va incrementar la seguretat jurídica i va crear el Punt d'Accés General Electrònic de l'Administració o portal web d'accés únic per als ciutadans a serveis electrònics de les diferents administracions.

D'altra banda, l'LRJSP va derogar la LAECSP i el Reial Decret 1671/2009, i va establir una regulació unitària en matèries com la signatura i seues electròniques, l'intercanvi electrònic de dades en entorns tancats de comunicació i l'actuació administrativa automatitzada, i va determinar les relacions electròniques entre AP introduint com a principi d'actuació la interoperabilitat dels mitjans electrònics i sistemes i la prestació conjunta de serveis a la ciutadania. Es van regular, a més, altres elements com els sistemes d'identificació de les AP, la signatura electrònica del personal al seu servei i l'arxiu electrònic de documents.

Així mateix, es van reforçar els dos eixos centrals sobre els quals se sustenta l'administració electrònica en matèria de seguretat i interoperabilitat, l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) i l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat (ENI), creats per la LAECSP i regulats específicament pel Reial Decret 3/2010² i el Reial Decret 4/2010, els dos de 8 de gener. El primer té per objecte establir la política de seguretat en la utilització de mitjans electrònics en l'àmbit de l'LRJSP i està constituït pels principis bàsics i requisits mínims que garantisquen la seguretat de la informació. Per la seua banda, el segon comprén el conjunt de criteris i recomanacions en matèria de seguretat, conservació i normalització de la informació, dels formats i de les aplicacions que han de tindre en compte les AP per a la presa de decisions tecnològiques que garantisquen la interoperabilitat.

² Modificat posteriorment pel Reial Decret 951/2015, de 23 d'octubre.



Entrada en vigor de l'LPAC i l'LRJSP

L'entrada en vigor del marc establert per l'LPAC i l'LRJSP es va produir el 2 d'octubre de 2016. No obstant això, el legislador, conscient de les dificultats de la posada en pràctica de determinades disposicions sobre administració electrònica, va establir diferents temps perquè foren d'aplicació efectiva.

Així, l'exigència de la major part de les eines anteriors –la seu electrònica, la carpeta ciutadana, els sistemes d'identificació i signatura, les plataformes d'intermediació de dades, els sistemes de verificació de dades, l'expedient administratiu, les notificacions i l'arxiu electrònic– es va produir el 2 d'octubre de 2016, mentre que la seua disposició final setena va establir l'entrada en vigor de les previsions relatives al registre electrònic, punt d'accés general electrònic, registre d'empleats públics habilitats, registre electrònic d'apoderaments i arxiu únic electrònic a partir del 2 d'octubre de 2018.

No obstant això, el legislador, també conscient de les dificultats de la posada en marxa dels serveis continguts en aquesta disposició final setena, n'ha demorat successivament l'entrada en vigor:

- 2 d'octubre de 2020 com a primera ampliació de termini, fixada per l'article sisé del Reial Decret Llei 11/2018, de 31 d'agost, que modifica la disposició final setena de la Llei 39/2015 (emparada en les "dificultats per a adaptar els procediments administratius i el disseny de processos de gestió òptims, que exigeix que els desenvolupaments tecnològics i jurídics compten amb el grau de maduresa necessària").
- 2 d'abril de 2021 com a segona ampliació de termini i data límit per a la implantació efectiva, recollida en la disposició final sisena del Reial Decret Llei 27/2020, de 4 d'agost, de mesures financeres, de caràcter extraordinari i urgent. Aquesta ampliació es va justificar per les conseqüències de la COVID-19, que "va obligar a atendre altres prioritats, dificultant el progrés dels treballs d'adaptació dels procediments administratius i el disseny de processos de gestió òptims necessaris per al compliment en la data prevista".

A més d'aquesta regulació en matèria d'administració electrònica, hi ha una altra normativa específica reguladora d'algunes de les diferents eines i instruments, que s'indica més avant.

Per a coadjuvar al compliment per les entitats locals de les seues obligacions digitals, la Llei 27/2013, de 27 de desembre, de Racionalització i Sostenibilitat de l'Administració Local (LRSAL), va modificar l'article 36 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases del Règim Local, a fi de reforçar el paper de les diputacions i entitats equivalents per mitjà de l'atribució de noves funcions i la coordinació de determinats serveis mínims. Per a això, va introduir, com a competència pròpia d'aquestes, la prestació de serveis en matèria d'administració electrònica als municipis de població inferior a 20.000 habitants del seu àmbit territorial, entesa aquesta prestació, d'acord amb la Sentència 111/2016, de 9 de juny, del Tribunal Constitucional, com el suport i l'assistència als municipis en la matèria.



D'altra banda, les comunitats autònomes han aprovat normativa reguladora específica de l'administració electrònica en cada un dels territoris i, a més, alguns ajuntaments han aprovat ordenances generals reguladores de la seua administració electrònica.

Normativa europea

- Reglament (UE) 2016/679 (Reglament General de Protecció de Dades, RGPD), del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (Reglament General de Protecció de Dades).
- Reglament (UE) 910/2014, del Parlament Europeu i del Consell, de 23 de juliol de 2014, relatiu a la identificació electrònica i els serveis de confiança en les transaccions electròniques en el mercat interior i pel qual es deroga la Directiva 1999/93/CE (Reglament eIDAS).

Normativa estatal

- Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases del Règim Local.
- Llei 59/2003, de 19 de desembre, de Signatura Electrònica
- Llei 11/2007, de 22 de juny, d'Accés Electrònic dels Ciutadans als Serveis Públics.
- Llei 19/2013, de 9 de desembre, de Transparència, Accés a la Informació Pública i Bon Govern.
- Llei 25/2013, de 27 de desembre, d'Impuls de la Factura Electrònica i Creació del Registre Comptable de Factures en el Sector Públic.
- Llei 27/2013, de 27 de desembre, de Racionalització i Sostenibilitat de l'Administració Local.
- Reial Decret Legislatiu 2/2004, de 5 de març, pel qual s'aprova el text refós de la Llei Reguladora de les Hisendes Locals.
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic.
- Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i Garantia dels Drets Digitals (LOPDGDD).
- Reial Decret 1112/2018, de 7 de setembre, sobre accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic.



- Reial Decret 203/2021, de 30 de març, pel qual s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics.
- Reial Decret 3/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'administració electrònica (ENS).
- Reial Decret 4/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat en l'àmbit de l'administració electrònica (ENI).
- Reial Decret 203/2021, de 30 de març, pel qual s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics (RAFME).

Normativa autonòmica

- Decret 87/2002, de 30 de maig, del Govern Valencià, pel qual es regula la utilització de la signatura electrònica avançada en la Generalitat Valenciana.
- Ordre de 3 de desembre de 1999, de la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques, per la qual s'aprova el Reglament Tècnic de Mesures de Seguretat per a l'Aprovació i Homologació d'Aplicacions i Mitjans de Tractament Automatitzat de la Informació.
- Decret 18/2004, de 13 de febrer, del Consell de la Generalitat, de creació del Registre Telemàtic de la Generalitat i regulació de les notificacions telemàtiques de la Generalitat.
- Decret 98/2005, de 20 de maig, del Consell de la Generalitat, pel qual es regula un registre de representacions de caràcter voluntari davant la Generalitat per a la realització de tràmits per via telemàtica.
- Llei 3/2010, de 5 de maig, de la Generalitat, d'Administració Electrònica de la Comunitat Valenciana.
- Decret 220/2014, de 12 de desembre, del Consell, pel qual s'aprova el Reglament d'Administració Electrònica de la Comunitat Valenciana.

Serveis d'administració electrònica

El funcionament electrònic de les AP establert per l'LPAC i l'LRJSP va determinar l'obligació de disposar de determinats instruments i eines d'administració electrònica, que s'assenyalen en el quadre 4.



Quadre 4. Serveis d'administració electrònica que han d'oferir les administracions públiques

Serveis exigibles a un ajuntament	Llei 39/2015	Llei 40/2015
Punt d'accés general electrònic	art. 13.a	art. 39
Seu electrònica		art. 38
Registre electrònic d'apoderaments o de representació	art. 6	
Sistema d'identificació i signatura electrònica per a l'accés electrònic als tràmits administratius	art. 9	art. 40
Registre de funcionaris públics habilitats	art. 12.3	
Registre electrònic general interoperable	art. 16	
Arxiu electrònic	art. 17	art. 46
Arxiu electrònic únic de documents que corresponguen a procediments finalitzats	art. 17	
Carta de serveis electrònics / Catàleg de procediments del SIA (Sistema d'Informació Administrativa)	art. 21.4	
Servei de verificació de dades / CSV (codi segur de verificació)	art. 27.3	
Plataforma d'intermediació de dades / Plataforma autonòmica d'Interoperabilitat	art. 28.2	
Notificacions electròniques	art. 41.1	
Carpeta ciutadana	art. 53.1.a	
Expedient administratiu electrònic	art. 70	
Contractació centralitzada		
Servei de delegat de protecció de dades		
Compliment de l' ENS		art. 156.2
Compliment de l' ENI		art. 156.1
Factura electrònica (DF 8 Llei 25/2013)		

Housing

Hosting

Serveis bàsics d'administració electrònica

a) Punt d'accés general electrònic (art. 13.a LPAC)

Els ciutadans tenen dret a relacionar-se amb les AP a través d'un punt d'accés general electrònic, portal únic d'accés als recursos i serveis oferits per les AP, a fi de facilitar la resolució de les necessitats dels usuaris en les seues relacions amb aquestes (article 13 de l'LPAC). Per a això, les AP han de garantir que els interessats puguin relacionar-se a través de mitjans electrònics, i per a això han de posar a la seua disposició els canals d'accés que siguin necessaris i els sistemes i aplicacions que en cada cas es determinen.



Data límit d'implantació el 2 d'abril de 2021.

b) Seu electrònica (art. 38 LRJSP)

Permeten a la ciutadania i a les empreses accedir en qualsevol moment a la informació, als serveis i als tràmits electrònics.

Es defineixen com les adreces electròniques disponibles per a la ciutadania a través de xarxes de telecomunicacions, la titularitat de les quals correspon a una o diverses AP, organismes públics o entitats de dret públic en l'exercici de les seues competències. Correspon a cada AP determinar les condicions i instruments de creació, amb subjecció als principis de transparència, publicitat, responsabilitat, qualitat, seguretat, disponibilitat, accessibilitat, neutralitat i interoperabilitat.

Data límit d'implantació el 2 d'octubre de 2016.

c) Registre electrònic d'apoderaments (art. 6 LPAC)

Les AP han de disposar d'un registre electrònic d'apoderaments en el qual s'inscriuen els apoderaments de caràcter general, atorgats *apud acta*, pels interessats en els procediments administratius a favor del seu representant, per a actuar en nom seu davant les AP (article 6 de l'LPAC). Aquests registres han de permetre la comprovació de la representació dels qui actuen davant les AP en nom d'un tercer, per mitjà de la consulta d'altres registres administratius existents, mentre que la interoperabilitat s'estableix amb els registres mercantils, de la propietat i dels protocols notariaus.

Data límit d'implantació el 2 d'abril de 2021.

d) Sistema d'autenticació i signatura electrònica (art. 9 i 10 LPAC i art. 40 LRJSP)

Un element essencial en la tramitació dels procediments administratius realitzats de manera electrònica és la identificació i signatura de les parts interessades. Les AP, segons l'article 9 de l'LPAC, han de verificar la identitat dels interessats, amb independència que la relació es realitze de manera presencial o a distància. Per a això, les parts poden identificar-se electrònicament a través de sistemes basats en certificats electrònics qualificats, de signatura o de segell electrònic, i poden signar a través de qualsevol mitjà que permeta acreditar l'autenticitat de l'expressió de la seua voluntat i consentiment, així com la integritat i inalterabilitat del document.

Data límit d'implantació el 2 d'octubre de 2016.

e) Registre de funcionaris públics habilitats (art. 12.3 LPAC)

En el cas que algun dels interessats en els procediments administratius no dispose dels mitjans electrònics necessaris per a relacionar-se amb les AP, la seua identificació i signatura en el procediment administratiu pot ser vàlidament realitzada per un funcionari públic autoritzat, sempre que es trobe adequadament inscrit en un registre d'empleats públics habilitats d'aquesta administració, d'acord amb l'article 12 de l'LPAC.



Data límit d'implantació el 2 d'abril de 2021.

f) Registre electrònic general (art. 16 LPAC)

D'acord amb l'article 16 de l'LPAC, totes les AP han de disposar d'un registre electrònic general en el qual s'inscriuen els assentaments dels documents que es presenten o es reben, així com també de l'eixida dels documents que vagen dirigits a altres òrgans o als particulars. Aquest article permet, a més, la possibilitat que els organismes públics vinculats o dependents de cada AP puguen disposar del seu registre propi, sempre que siga plenament interoperable i estiga interconnectat amb el de l'Administració de la qual depenga.

És el canal electrònic del registre general d'un ajuntament que facilita la presentació telemàtica d'escrius, sol·licituds i comunicacions relatives als tràmits municipals, amb la identificació electrònica prèvia de l'interessat. A través del registre electrònic municipal també es poden presentar documents per a la seua remissió telemàtica a altres administracions públiques que estiguen integrades en el Sistema d'Interconnexió de Registres (SIR). Els ciutadans que no disposen de mitjans electrònics poden iniciar qualsevol procediment acudint a les oficines municipals de registre, i ser assistits per un empleat habilitat que el tramitarà a través del registre electrònic municipal.

Data límit d'implantació el 2 d'abril de 2021.

g) Arxiu electrònic (art. 46 LRJSP)

Les AP han d'emmagatzemar per mitjans electrònics tots els documents utilitzats en les actuacions administratives, tal com estableix l'article 46 de l'LRJSP. Per a això, cada AP ha de conformar un arxiu electrònic amb els documents que corresponguen als procediments i garantir-ne la integritat, la conservació i la consulta, amb independència del temps transcorregut des que es va emetre. Ha d'assegurar-se, en tot cas, la possibilitat de traslladar les dades a altres formats i suports que garantisquen l'accés des de diferents aplicacions. Els mitjans o suports en què s'emmagatzemen els documents han de comptar amb mesures de seguretat que garantisquen la integritat, autenticitat, confidencialitat, qualitat, protecció i conservació dels emmagatzemats.

Data límit d'implantació el 2 d'octubre de 2016.

h) Arxiu electrònic únic (art. 17 LPAC)

En l'arxiu electrònic únic es conserven tots els expedients electrònics finalitzats que contenen documents que compleixen estrictes condicions de tramitació i interoperabilitat (alguns documents digitalitzats poden formar part dels expedients electrònics sense complir aquests estàndards estrictes, i per això no es conserven en l'arxiu electrònic únic). S'han d'emmagatzemar en un format que permeta garantir-ne l'autenticitat, integritat, conservació i consulta, i la normativa aplicable ha d'establir requisits específics per a la seua eliminació.

Data límit d'implantació el 2 d'abril de 2021.



i) Carta de serveis (art. 21.4 LPAC)

Les administracions públiques han de publicar i mantindre actualitzades en el portal web, a l'efecte informatiu, les relacions de procediments de la seua competència, amb indicació dels terminis màxims de duració, així com dels efectes que produïska el silenci administratiu.

j) Servei de verificació de dades / Codi segur de verificació CSV (art. 27.3 LPAC)

El servei de verificació de dades és un servei electrònic que permet a l'ajuntament verificar o consultar les dades d'un ciutadà que ha iniciat un tràmit amb l'entitat a través de la plataforma d'intermediació de dades.

Les AP han de garantir la identitat, contingut i autenticitat de les còpies electròniques dels documents que integren el procediment administratiu per mitjà de codis segurs de verificació (CSV) o altres sistemes.

El codi segur de verificació és un codi únic alfanumèric que identifica un document electrònic en l'Administració pública espanyola i en garanteix l'autenticitat.

Data límit d'implantació el 2 d'octubre de 2016.

k) Plataformes d'intermediació de dades (PID; art. 28.2 LPAC)

Els interessats en els procediments administratius tenen dret a no aportar documents que ja es troben en poder de l'AP davant la qual actuen o que hagen sigut elaborats per aquella o una altra AP.

L'Administració actuant pot consultar o recollir qualsevol dels documents sense que l'interessat haja d'aportar-los de nou, llevat que aquest s'opose. L'obtenció dels documents s'ha d'efectuar electrònicament a través de les seues xarxes corporatives o per mitjà de consulta a les plataformes d'intermediació de dades (PID) o altres sistemes electrònics que s'habiliten a aquest efecte.

És un servei d'administració electrònica que permet a qualsevol administració verificar i consultar les dades d'un ciutadà per mitjà de l'accés als serveis de verificació i consulta de dades (SVD), de manera que no siga necessari sol·licitar a l'interessat els que ja es troben en poder de l'Administració.

Data límit d'implantació el 2 d'octubre de 2016.

l) Notificacions electròniques (art. 41.1 LPAC)

La tramitació i finalització dels procediments administratius requereix la notificació de les resolucions i actes administratius a les parts intervinents els drets i els interessos de les quals siguen afectats per aquells. D'acord amb l'article 41 de l'LPAC, aquestes notificacions s'han de practicar, preferentment, per mitjans electrònics i, en tot cas, quan l'interessat resulte obligat a rebre-les per aquesta via.



La notificació electrònica és la publicació en la seu electrònica d'una comunicació administrativa amb conseqüències jurídiques, com per exemple el començament del termini per a contestar o presentar documentació, per a presentar al·legacions o recursos, etc. El justificant de recepció de la notificació s'efectua a través de la signatura electrònica, que substitueix la signatura manuscrita tradicional de la notificació en paper.

Data límit d'implantació el 2 d'octubre de 2016.

m) Carpeta ciutadana (art. 53.1.a LPAC)

Un altre instrument de comunicació entre les AP, la ciutadania i les empreses són les carpetes ciutadanes, que permeten al ciutadà d'una manera àgil i sense necessitat de registre previ conèixer els expedients que té en curs en cada una, els seus assentaments registrals entre administracions o les dades que se'n troben en poder de les AP, amb la possibilitat d'operar i establir relacions telemàtiques segures per a la tramitació dels temes que siguin del seu interès (padró, tributs municipals, etc.).

Data límit d'implantació el 2 d'octubre de 2016.

n) Expedient administratiu electrònic (art. 70 LPAC)

El conjunt ordenat d'actuacions i documents que integren el procediment administratiu, la finalitat del qual és servir com a antecedent i fonament a la resolució administrativa finalitzadora d'aquest, conformen l'expedient administratiu. D'acord amb l'article 70 de l'LPAC, els expedients administratius han de tindre format electrònic i s'han de formar per mitjà de l'agregació ordenada de tots els documents, proves, dictàmens, informes, acords, notificacions i altres diligències que hagen d'integrar-los, com també un índex numerat de tots els documents que continga. En l'expedient ha de constar, a més, còpia electrònica certificada de la resolució adoptada.

Data límit d'implantació el 2 d'octubre de 2016.

Altres serveis d'administració electrònica

o) Contractació centralitzada (art. 36.1.g LRBRL)

Tècnica de simplificació administrativa i d'especialització dels òrgans de contractació que té per objecte facilitar les adquisicions de béns i serveis i obtindre economies d'escala per mitjà de l'increment del volum de compres (per exemple, a través d'acords marc o de sistemes dinàmics d'adquisició).

L'LRBRL la configura com un servei que obligatòriament han de prestar les diputacions provincials als municipis de menys de 20.000 habitants, i la seua potencialitat resideix en la implantació de mitjans i procediments electrònics de contractació.



p) Servei de delegat de protecció de dades

L'article 37 de l'RGPD estableix l'obligació de les autoritats/organismes públics de designar un delegat de protecció de dades (DPD).

q) Esquema Nacional de Seguretat (ENS)

Conjunt de condicions de confiança necessàries en l'ús dels mitjans electrònics, a través de mesures per a garantir la seguretat dels sistemes, les dades, les comunicacions i els serveis electrònics, que permeta als ciutadans i a les administracions públiques l'exercici de drets i el compliment de deures a través d'aquests mitjans.

Data límit d'implantació el 31 de desembre de 2009.

r) Esquema Nacional d'Interoperabilitat (ENI)

Conjunt de condicions necessàries perquè els sistemes d'informació i els procediments als quals donen suport puguen compartir dades i possibiliten l'intercanvi d'informació i coneixement entre ells, i possibilitar així l'exercici de drets i el compliment de deures a través de l'accés electrònic als serveis públics.

La data límit d'implantació per al compliment de l'ENI és, amb caràcter general, el 31 de desembre de 2009, si bé l'exigència d'interoperabilitat dels serveis electrònics regulats en l'LPAC s'havia d'implantar abans del 2 d'octubre de 2017.

s) Facturació electrònica

Servei que consisteix en la transmissió de les factures o documents anàlegs entre emissor i receptor per mitjans electrònics, signats digitalment per mitjà de certificats reconeguts. La facturació electrònica substitueix la factura tradicional en paper i és un servei d'implantació obligatòria en tots els ajuntaments des del 15 de gener de 2015 (disposició final huitena de la Llei 25/2013, de 27 de desembre, d'Impuls de la Factura Electrònica i Creació del Registre Comptable de Factures en el Sector Públic).

t) Housing

Lloguer d'espai físic en un centre de dades per a situar servidors propis que compten amb connectivitat, refrigeració, seguretat i electricitat, de manera que se'n permeta el bon funcionament.

u) Hosting

Allotjament virtual que permet emmagatzemar serveis i llocs web, i fer-los accessibles des d'internet.



APÈNDIX 2

Resultats de la fiscalització en les tres diputacions provincials



Anàlisi dels serveis prestats

S'han avaluat diferents aspectes relacionats amb els serveis d'administració electrònica prestats per les diputacions als ajuntaments:

Quadre 5. Avaluació dels serveis prestats d'administració electrònica

	Diputació d'Alacant	Diputació de Castelló	Diputació de València
Planificació	●	●	✘
Contingut contracte i solució contractada	●	✓	●
Serveis oferits	●	✓	●
Seguiment	✓	✓	✓

Planificació

Indica si les diputacions provincials van realitzar, prèviament a la implantació de solucions, un estudi de l'estat de l'administració electrònica en les entitats sobre les quals tenen competències.

- *S'aporta documentació, però aquesta no inclou una adequada avaluació de la situació prèvia a la implantació de solucions*
- ✘ *No s'ha aportat documentació sobre aquest tema.*

Contracte i solució contractada

Indica si els contractes formalitzats durant l'exercici 2019 i les solucions contractades compleixen la totalitat de requisits avaluats:

- *La documentació aportada o les solucions no compleixen els requisits avaluats (no cobrir la totalitat de municipis sobre els quals tenen competències, no incloure clàusules de suport, manteniment i seguiment).*
- ✓ *La documentació aportada i les solucions implantades compleixen els requisits avaluats.*



Serveis oferits

Indica quants dels serveis analitzats ofereixen les diputacions i a quants municipis:

- *Se ofereix menys de la meitat de serveis de la llista de serveis analitzats o aquests estan implantats en menys del 50% dels municipis sobre els quals tenen competències.*
- ✓ *S'ofereix més de la meitat de serveis de la llista de serveis analitzats i aquests estan implantats en més del 50% dels municipis sobre els quals tenen competències.*

Seguiment

Indica si la diputació provincial recull indicadors per a realitzar seguiment dels serveis proporcionats a les entitats sobre les quals té competències:

- ✓ *Es recullen indicadors dels serveis implantats*

Planificació prèvia

La **Diputació d'Alacant**, per mitjà del Pla Modernitza 7.0 de l'any 2012, va facilitar als ajuntaments de la província l'accés a una plataforma per al compliment del marc normatiu relacionat amb l'administració electrònica, a través de la contractació de serveis amb l'empresa esPublico Servicios para la Administración, SA i la creació d'un acord marc a aquest efecte.

L'Àrea d'Innovació i Agència Digital de la Diputació d'Alacant, adscrita al Servei d'Informàtica i Telecomunicacions, va realitzar en 2019 un informe en què es justificava la necessitat de contractar un servei per al subministrament, implantació i manteniment d'una plataforma d'administració electrònica, a fi de donar compliment a la legislació vigent, com la Llei 39/2015, la Llei 40/2015, l'ENS, l'ENI, normes tècniques, etc. D'acord amb l'informe de necessitat, aquesta assistència es presentaria als municipis per lots, entenent el primer lot com els municipis o entitats de menys de 500 habitants; el lot 2, entre 500 i 20.000, i el 3, per a municipis de més de 20.000 habitants.

D'altra banda, la **Diputació de Castelló**, amb l'objectiu d'ampliar els serveis que prestava en matèria d'administració electrònica, va aprovar l'any 2013 la convocatòria i les bases del Pla Provincial de Modernització Administrativa, dirigit en aquell moment a entitats locals de la província de menys de 5.000 habitants, que va adjudicar a l'empresa Auloce, SA. Des d'aquell moment, el servei ha anat evolucionant fins a aconseguir, l'any 2015, un acord marc que es mantindria en vigor fins a 2019.

Una vegada acabada la vigència de l'Acord marc, i avaluada la necessitat de donar continuïtat al servei que la Diputació prestava des de 2013 (plasmada en una memòria de necessitats elaborada a aquest efecte, amb l'objectiu de facilitar la implantació o el desenvolupament de l'administració electrònica als ajuntaments de població inferior a 20.000 habitants, que a més incloïa altres qüestions com la informatització, noves tecnologies, modernització i racionalització administrativa, o simplificació i reducció de



càrregues administratives), es va aprovar al setembre de 2019 el Pla Provincial d'Adhesió a la Plataforma d'Administració Electrònica de la Diputació Provincial de Castelló, per a les entitats locals de la província de menys de 20.000 habitants, OAL i consorcis adscrits, i en va resultar adjudicatària l'empresa esPublico Servicios para la Administración, SA.

En el cas de la **Diputació de València**, aquesta posa a la disposició dels municipis amb població inferior a 20.000 habitants, entitats locals i mancomunitats la possibilitat d'adherir-se, de manera voluntària, a la plataforma de gestió electrònica contractada per la Diputació per a donar compliment a les exigències legals de les Lleis 39 i 40/2015, subscriuint un conveni de col·laboració a aquest efecte, i aquesta acció constitueix la materialització de l'assistència i cooperació per part de la Diputació de València en el procés de modernització administrativa de les entitats locals.

En aquest cas, és l'empresa Guadatel l'encarregada de proporcionar els serveis de plataforma d'administració electrònica a la Diputació de València, i aquesta plataforma és i-Pobles; no obstant això, no consta que la Diputació haja avaluat prèviament la situació a l'efecte de mesurar la necessitat de contractació d'aquesta, si bé en la part expositiva del conveni es fa al·lusió a la necessitat manifesta de donar compliment a noves exigències normatives, derivades dels preceptes esmentats.

Contingut dels contractes i solucions contractades

Diputació d'Alacant

La Diputació d'Alacant ha prestat, des de 2011, determinats serveis d'administració electrònica emmarcats en el Pla Modernitza, dins de l'àmbit d'actuació del Pla de Modernització d'Ajuntaments de la seua província. Aquests serveis han evolucionat des dels inicis fins a la implantació final del programari GESTIONA.

L'any 2012, l'àrea de modernització de la Diputació publica el primer plec per a adjudicar, durant 6 mesos, la posada en marxa, formació i desplegament en els ajuntaments dels diferents mòduls que componen la plataforma de tramitació electrònica adquirida. Per a garantir la implantació reeixida de la plataforma, la Diputació, a través de contractes menors anuals, contracta posteriorment serveis addicionals d'implantació, millores i manteniment de la plataforma.

Des de l'any 2012 fins a l'any 2019, la Diputació ha cobert la implantació, formació, posada en marxa i el pagament anual de la quota d'ús de la plataforma als ajuntaments de fins a 500 habitants. Per als ajuntaments de menys de 20.000 habitants, la Diputació cobria la implantació, formació i posada en marxa en l'exercici en què cada un signara el conveni del Pla Modernitza (algun ajuntament no va voler participar-hi), però no la quota d'ús, que ja era subscript per mitjà de contracte entre el mateix ajuntament i l'empresa, amb els preus oferits per aquesta i fixats en la primera licitació de 2012.

Durant l'execució del contracte menor corresponent a l'exercici 2019, de serveis de manteniment de la plataforma d'administració electrònica GESTIONA per als ajuntaments menors de 500 habitants, la Diputació aprova la iniciació d'un expedient de contractació per a la formalització de l'Acord marc de subministrament de plataforma tecnològica per



al registre, la gestió de documents i expedients, i l'administració electrònica per a les entitats adherides a la Central de Contractació de la Diputació Provincial d'Alacant, i es fixava l'adjudicació combinada de diversos lots dividits de la manera següent:

- Lot 1: per a ajuntaments de fins a 500 habitants.
- Lot 2: per a entitats adherides i ajuntaments entre 501 i 20.000 habitants.
- Lot 3: ajuntaments de més de 20.000 habitants de la província.

L'empresa esPublico Servicios para la Administración, SA és l'entitat adjudicatària dels tres lots, i al març de 2020 es formalitza un acord marc per a prestar serveis d'administració electrònica durant els dos anys següents.

Per al correcte ús i funcionament de les eines, es disposa d'un manual que s'ha facilitat a les entitats adherides, a més del suport oferit per la Diputació via formulari web i la formació dedicada a aquest efecte.

Diputació de Castelló

Durant l'any 2013, la Diputació de Castelló aprova la convocatòria i les bases del Pla Provincial de Modernització Administrativa, amb la qual s'ofereixen serveis relacionats d'administració electrònica a entitats locals de la província de menys de 5.000 habitants, i posteriorment també a mancomunitats, organismes autònoms i els seus consorcis adscrits. Amb això, es va adjudicar contracte de prestació de serveis consistent en un repositori jurídic de models d'expedients administratius integrat amb un sistema de gestió administrativa, amb duració de quatre anys prorrogables.

L'any 2015 es va produir una ampliació de l'abast del servei, i es va adjudicar l'Acord marc per a la prestació prèviament estipulada per als ajuntaments entre 5.000 i 20.000 habitants de la província de Castelló, i és en 2016 quan s'inicia el Pla de Transparència a les Entitats Locals i Dinamització del Pla de Modernització Administrativa dels Ajuntaments de fins a 20.000 habitants.

L'adjudicatària de les actuacions esmentades va ser l'empresa Auloce, SA, la qual ha implantat la plataforma GESTIONA, que al seu torn va posar a la disposició dels ajuntaments un mòdul específic de transparència per a donar compliment a la normativa.

Finalment, en 2019 acaba la vigència de l'Acord marc i finalitza la pròrroga del contracte iniciat en 2013, per la qual cosa sorgeix la necessitat de contractar una plataforma d'administració electrònica per part de la Diputació per a poder donar continuïtat als serveis que s'estaven prestant, i així, en sessió ordinària celebrada el dia 16 de juliol de 2019, es va acordar l'aprovació de l'expedient per a contractar una plataforma d'administració electrònica per a la diputació provincial, entitats locals de la província de menys de 20.000 habitants, organismes autònoms i consorcis adscrits.

L'empresa adjudicatària del contracte resulta esPublico Servicios para la Administración Pública, SA. El contracte, formalitzat a l'octubre de 2019, regula la prestació de serveis, amb



subjecció al que es disposa en els plecs de prescripcions tècniques i clàusules administratives. Aquest contracte té la duració d'un any amb possibilitat de pròrroga per períodes màxims anuals, per un màxim de quatre anys.

Diputació de València

Per la seua part, la Diputació de València aprova, a l'agost de 2016, els plecs de prescripcions tècniques i administratives per a l'adjudicació del contracte de prestació de serveis d'implantació i subscripció de la plataforma d'administració electrònica per a entitats locals.

El mes de maig de 2017 s'adjudica el contracte a l'empresa Guadaltel pel termini de tres anys prorrogables un any més. Per mitjà de la plataforma i-Pobles, la Diputació ofereix a través de l'empresa Guadaltel la solució d'administració electrònica a localitats amb menys de 20.000 habitants.

El servei adjudicat comprén la implantació inicial de la plataforma d'administració electrònica, formació i posada en marxa del servei en el termini màxim de 6 mesos comptadors des de la signatura del contracte o el moment de l'adhesió de les entitats.

Durant la redacció d'aquest treball, la Diputació de València ha afirmat que està migrant la solució d'administració electrònica a la plataforma oferida per la Diputació d'Albacete, SEDIPUALBA, atés que la plataforma i-Pobles no compleix determinats requisits ni compleix totes les necessitats sobre això.

És important destacar que les solucions SEDIPUALBA, GESTIONA i i-Pobles estan certificades en l'ENS, d'acord amb la documentació aportada per les diputacions.

Adicionalment als contractes establits, existeix un conveni marc en matèria d'administració electrònica vigent entre la Generalitat, les diputacions i la Federació Valenciana de Municipis i Províncies (FVMP). Aquest conveni, establert i publicat per mitjà de la Resolució de 29 de juny de 2018, del director general de Relacions amb les Corts, té per objecte establir un marc general de col·laboració entre les parts que permeta donar compliment a les exigències legals i impulsar el desenvolupament efectiu de la digitalització en totes les administracions de la Comunitat Valenciana. En aquest sentit, les tres diputacions afirmen en les seues respostes que han formalitzat l'adhesió al conveni esmentat.

Serveis oferits per les diputacions

A manera de resum, s'adjunta la taula següent que conté, per a cada un dels serveis analitzats, el nombre de poblacions a les quals es presta el servei d'entre les de menys de 20.000 habitants.



Quadre 6. Serveis prestats d'administració electrònica i nombre de municipis

	Diputació d'Alacant	Diputació de València	Diputació de Castelló
Seu electrònica	✓ 33	✓ 80	✓ 124
Sistema d'identificació i signatura	✓ 33	✓ 80	✓ 124
Sistema de notificació electrònica	✓ 33	✓ 80	✓ 124
Expedient electrònic	✓ 33	✓ 80	✓ 124
Arxiu electrònic	✓ 33	✓ 80	✗ -
Plataforma d'intermediació de dades	✗ -	✗ -	✗ -
Carpeta ciutadana	✓ 33	✓ 80	✓ 124
Servei de verificació de dades / CSV	✓ 33	✓ 80	✓ 124
Punt d'accés general electrònic	✓ 33	✗ -	✗ -
Registre electrònic	✓ 33	✓ 80	✓ 124
Registre electrònic d'apoderaments	✓ 33	✓ 80	✓ 124
Registre d'empleats públics habilitats	✓ 33	✗ -	✗ -
Arxiu electrònic únic	✗ -	✗ -	✗ -
Protecció de dades	✓ 34	✗ -	✓ 127
Compliment de l'ENS	✗ -	✗ -	✓ 127
Compliment de l'ENI	✗ -	✗ -	✗ -
<i>Housing</i>	✗ -	✗ -	✗ -
<i>Hosting</i>	✓ 100	✓ 180	✓ 105
Contractació centralitzada	✗ -	✗ -	✗ -
Factura electrònica	✗ -	✗ -	✗ -
Total serveis	13	10	11

Dels 20 serveis sobre els quals s'ha preguntat en el treball, s'observa que la Diputació d'Alacant presta 13 serveis d'administració electrònica a un 29% de les entitats sobre les quals té competència. Per la seua part, València presta un total de 10 serveis al 34% de municipis la població dels quals és inferior a 20.000 habitants i Castelló, 11 serveis a un 96% dels municipis sobre els quals tenen competències en matèria d'administració electrònica.

Els serveis següents els ofereixen les tres diputacions:

- Seu electrònica (art. 38 LRJSP)
- Sistema d'identificació i signatura (art. 9 i 10 LPAC i art. 40 LRJSP)
- Sistema de notificació electrònica (art. 41.1 LPAC)
- Expedient electrònic (art. 70 LPAC)



- Carpeta ciutadana (art. 53.1.a LPAC)
- Servei de verificació de dades / codis segurs de verificació (art. 27.3 LPAC).
- Registre electrònic (art. 16 LPAC)
- Registre electrònic d'apoderaments (art. 6 LPAC)
- *Hosting*

Hi ha serveis que únicament ofereixen una o dues de les tres diputacions:

- Arxiu electrònic (art. 46 LRJSP i 17 LPAC)
- Punt d'accés general electrònic (art. 13.a LPAC)
- Registre d'empleats públics habilitats (art. 12.3 LPAC)
- Protecció de dades
- Compliment de l'ENS

Finalment, hi ha determinats serveis sobre els quals cap de les tres diputacions ofereix assistència als ajuntaments, excepte el suport en determinades tasques, com ara:

- Plataforma d'intermediació de dades (art. 28.2 LPAC)
- Arxiu electrònic únic (art. 17 LPAC)
- Compliment de l'ENI
- *Housing*
- Contractació centralitzada
- Factura electrònica

D'acord amb les respostes facilitades per les diputacions, hi ha serveis que no es proporcionen en el moment de la revisió per no estar operativa la interoperabilitat amb altres administracions durant els exercicis fiscalitzats

A més dels serveis anteriors, s'ha preguntat a les diputacions si han prestat assistència als ajuntaments de població inferior a 20.000 habitants en una altre tipus de serveis, que es resumeixen en la taula següent:



Quadre 7. Altres serveis prestats d'administració electrònica

	Diputació d'Alacant	Diputació de València	Diputació de Castelló
Obtenció i ús d'identificació i signatura electrònica, i en l'ús de mitjans electrònics (art. 12 i 13 LPAC)	✓	✓	✗
Publicació en el web de la relació de procediments de la seua competència i per a mantindre'l actualitzat (art. 21.4 LPAC)	✓	✓	✓
Emissió de documents administratius per escrit a través de mitjans electrònics (art. 26 LPAC)	✓	✓	✓
Directoris geogràfics actualitzats en seus electròniques (DA 4a LPAC)	✓	✓	✗
Adaptació de les oficines de registre a oficines d'assistència en matèria de registres	✓	✓	✓
Servei relacionat amb el concepte de ciutat intel·ligent i internet de les coses	✓	✓	✓

Les diputacions afirmen haver donat suport als serveis anteriors de manera directa o a través de les plataformes contractades d'administració electrònica. A més, les tres diputacions afirmen haver impartit formació als ajuntaments en les matèries anteriors.

Finalment, les tres diputacions afirmen haver treballat en la implantació de serveis relacionats amb ciutats intel·ligents, encara que en aquest treball no s'ha aprofundit en aquests serveis.

A més dels serveis d'administració electrònica pels quals s'ha preguntat a les tres diputacions, aquestes ofereixen a les entitats adherides un altre tipus de serveis, com ho són:

- Correu electrònic
- Virtualització de llocs de treball
- Aplicacions corporatives en el núvol (PMH, horari, comptabilitat, etc.)
- Antivirus corporatius
- Etc.



Seguiment i qualitat del servei

Les tres diputacions provincials realitzen, en major o menor grau, un seguiment dels serveis prestats a les entitats i avaluen la qualitat d'aquests serveis a través de les actuacions següents:

- Realització d'enquestes de satisfacció
- Registre de queixes i suggeriments
- Sessions de formació per als empleats dels ajuntaments
- Posada a la disposició de manuals d'ús per als empleats dels ajuntaments

La **Diputació d'Alacant** realitza informes de seguiment i ha evidenciat, per mitjà de l'informe "Modernitza 7.0. Balanç de situació 2019", que aquests informes s'elaboren sobre la base de les accions definides en el pla aprovat. L'informe de 2019 mostra l'evolució dels diferents indicadors: municipis adherits, llocs de treball, servidors, estalvi, portals i comptes de correu. No obstant això, no s'ha pogut verificar la periodicitat d'aquests informes.

Adicionalment, amb data de novembre de 2020, l'empresa contractada per a l'administració electrònica ha aportat a la Diputació d'Alacant una avaluació sobre la situació en matèria d'administració electrònica dels ajuntaments als quals dona servei. Aquest informe inclou 117 administracions públiques i detalla amb alguns indicadors l'ús de diferents aplicacions durant l'any 2020 i una comparativa amb l'any 2019.

Per a mesurar la qualitat en la prestació i valoració dels serveis, la Diputació d'Alacant elabora un informe sobre l'ús dels serveis que ofereix, basat en les respostes proporcionades en enquestes de satisfacció en línia que sol·licita anualment als ajuntaments. Aquest informe inclou, a més dels resultats del període corresponent, una comparativa amb anys anteriors. Així mateix, s'hi inclou un breu apartat amb les conclusions derivades dels resultats.

A més de les enquestes de satisfacció, la Diputació d'Alacant posa al servei de les entitats un portal exclusivament dedicat al suport d'aquestes. En aquest portal es publiquen novetats relatives a actuacions o informacions d'interés per a les entitats, així com un accés a l'eina GLPI de *ticketing*, on poden deixar-se incidències o propostes. No obstant això, les propostes de millora no es classifiquen com a tals en l'eina, per la qual cosa no ha sigut possible quantificar el nombre de propostes rebudes en 2019 i 2020.

Respecte a la **Diputació de Castelló**, si bé no fa enquestes de satisfacció, sí que porta un registre de queixes i suggeriments on rep propostes de millora o necessitats de les entitats. Aquestes propostes s'envien des de la comunitat d'usuaris del suport de GESTIONA.

A més del registre de queixes i suggeriments, la Diputació du a terme un seguiment sobre el servei prestat per esPublico per mitjà d'indicadors de l'ús de l'eina per cada entitat local, i l'últim període avaluat ha sigut el comprés entre març i novembre de l'any 2020.



Per la seua part, la **Diputació de València** posa a la disposició dels ajuntaments una eina de gestió d'incidències, així com el correu electrònic a través del qual poden presentar-se queixes i suggeriments. Si bé no es duen a terme enquestes de satisfacció, sí que avalua de manera periòdica i per mitjà d'enquestes per correu electrònic les necessitats de formació de les entitats a les quals presta serveis.

L'empresa adjudicatària envia informes periòdics amb el grau d'implantació de les eines en els diferents ajuntaments, que serveixen a la Diputació per a realitzar el seguiment del contracte. No obstant això, la Diputació no avalua la qualitat i el grau d'utilització d'aquestes eines als ajuntaments, a fi d'identificar deficiències i esmenar-les de manera proactiva.

Cal posar de manifest que cap de les tres diputacions compta amb carta de serveis o instrument similar de declaració de compromisos de qualitat que incloga indicadors de compliment en la prestació dels serveis d'administració electrònica oferits.

Informació pressupostària i subvencions concedides

L'estructura pressupostària establida per l'Ordre EHA/3565/2008, de 3 de desembre, per la qual s'aprova l'estructura dels pressupostos de les entitats locals, estableix una classificació per programes de la despesa d'acord amb la qual els crèdits s'han d'ordenar per la seua finalitat i objectius que cal aconseguir, conformement a una divisió per àrees de despesa, polítiques de despesa, grups de programes i programes establits. El detall dels crèdits s'ha de presentar, com a mínim, a nivell de grups de programes, encara que és una estructura oberta en la qual les entitats poden crear els que estimen oportuns.

L'Ordre no reserva cap grup de programa o política de despesa específica per a les derivades de la prestació d'assistència i assessorament general als municipis, com tampoc per a la prestació específica d'assistència en matèria d'administració electrònica, la qual cosa va motivar que les entitats prestadores inclogueren els crèdits necessaris per a dur-la a terme en diverses polítiques de despesa i grups de programa, juntament amb els destinats al sosteniment informàtic i la seua pròpia administració electrònica.

Les dades reflectides en el quadre 8 s'han obtingut de les respostes que les mateixes diputacions han proporcionat en els qüestionaris. D'acord amb aquestes respostes, s'observa que el percentatge de despesa que representa la prestació del servei d'administració electrònica és un 0,08% (B/A) de les obligacions reconegudes netes (ORN) totals de les entitats.



Quadre 8. Obligacions reconegudes en 2019 pels contractes per a la prestació d'assistència i importància quantitativa (euros)

Diputació	ORN totals A	ORN prestació assistència administració electrònica B	Import contracte d'assistència	Nombre d'ajuntaments <20.000 habitants C	Nombre d'ajunt. als quals es presta assistència D	Despesa mitjana per ajuntament <20.000 habitants B/C	Despesa mitjana per ajuntament assistit B/D
Alacant	189.732.015	23.280	23.280	141	33	165	705
Castelló	143.107.082	279.562	252.361	127	124	2.201	2.255
València	514.888.612	379.555	180.177	235	80	1.615	4.744
Total	847.727.709	682.397	455.818	477	237	1.431	2.879

Segons l'Informe de fiscalización de la asistencia a municipios por las diputaciones provinciales o entidades equivalentes en materia de administración electrónica y el estado de implantación en los ayuntamientos de municipios de población entre 10.000 y 20.000 habitantes del Tribunal de Comptes,³ la despesa mitjana (mesurada per les obligacions reconegudes netes) de les diputacions en assistència en matèria d'administració electrònica per ajuntament de població inferior a 20.000 habitants és de 3.080 euros, una xifra notablement superior a la despesa equivalent a la Comunitat Valenciana, que com es pot veure en el quadre anterior ascendeix a 1.431 euros de mitjana de les tres diputacions.

Anàlisi de les seues electròniques i la seguretat

A través de les seues electròniques, les diputacions posen a la disposició dels ciutadans el catàleg de tràmits que es poden realitzar per mitjans electrònics. No obstant això, no s'ha identificat una carta de serveis per als ajuntaments sobre els quals les diputacions tenen competències, on cada ajuntament pugua consultar tots els serveis oferits.

Hem analitzat les seues electròniques de les tres diputacions i hem definit una sèrie d'indicadors per a avaluar si compleixen els criteris establits en les diferents normes que els resulten aplicables. Per a l'avaluació, s'han tingut en compte criteris que podem resumir en cinc àrees:

- Protecció de dades de caràcter personal
- Accessibilitat
- Identificació i signatura
- Seguretat de la informació
- Compliment del Reial Decret 203/2021, sobre actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics.

³ Vegeu el quadre 15 i l'annex I d'aquest informe.



Quadre 9. Resultat de l'avaluació efectuada sobre les seues electròniques de les tres diputacions

	Diputació d'Alacant	Diputació de Castelló	Diputació de València
Protecció de dades	50%	33%	33%
Accessibilitat	62%	62%	38%
Identificació i signatura	100%	100%	67%
Seguretat de la informació	100%	100%	100%
RD 203/2021	83%	83%	33%
TOTAL	79%	76%	53%

S'analiza a continuació cada un dels aspectes que s'han tingut en compte per a l'avaluació de les tres plataformes.

Protecció de dades de caràcter personal

Per a l'anàlisi de compliment en aquesta matèria, s'ha pres com a referència la normativa vigent, l'RGPD i la LOPDGDD, en particular els preceptes següents que resulten d'aplicació directa:

- *Article 13 de l'RGPD*, relatiu al **deure d'informar** l'interessat que té el responsable del tractament de les seues dades en les seues electròniques. Aquesta informació, d'acord amb el criteri de l'Agència Espanyola de Protecció de Dades (AEPD), autoritat de control de referència, ha d'estar disponible en tot moment en la política de privacitat, i el seu contingut ha de ser conforme al que es disposa en l'article esmentat. En aquest cas, únicament la Diputació d'Alacant compta amb una política de privacitat que complisca les disposicions de la norma; quant a les altres dues diputacions, Castelló no compta amb política de privacitat en la seua seu, sinó que remet al seu web, i València, si bé compta amb el text legal, no hi inclou tota la informació necessària per a donar compliment a la normativa.
- *Article 37 de l'RGPD*, que estableix l'obligació de les autoritats/organismes públics de designar un **delegat de protecció de dades (DPD)**. Les tres diputacions han designat un DPD i així ho han notificat davant l'AEPD en la seua seu electrònica. *Article 31.2 de la LOPDGDD*, en virtut del qual les administracions públiques es troben obligades a fer públic el seu **registre d'activitats del tractament** accessible per mitjans electrònics, requisit que compleixen les tres diputacions en el moment de la revisió.
- *Article 22.2 de l'LSSI*, que regula l'ús de dispositius d'emmagatzematge i recuperació de dades en equips terminals dels destinataris (**ús de cookies**). D'aquesta obligació, vinculada directament amb el deure d'informar i amb les condicions en què ha de recollir-se el consentiment de l'interessat d'acord amb l'RGPD, es deriva el requisit de requerir-se consentiment de l'interessat (excepte en el cas de *cookies* tècniques), i després de comprovar que les seues utilitzen *cookies*, cap de les diputacions ha implementat en les seues seues les mesures necessàries per a complir la norma. Per a



això, han de configurar una primera capa informativa en forma de bàner a través de la qual permetre a l'usuari configurar les seues opcions, i redactar una política de *cookies* en la qual es detalle el tractament derivat d'aquestes (tipus de *cookies*, duració, propietari, etc.).

Quadre 10. Aspectes revisats en les seus de les diputacions en matèria de protecció de dades

	Diputació d'Alacant	Diputació de Castelló	Diputació de València
Política de privacitat	✓	✗	✗
Política de <i>cookies</i>	✗	✗	✗
Bàner de <i>cookies</i> - sistema d'acceptació granular/consentiment	✗	✗	✗
Publicació del registre d'activitats del tractament	✓	✓	✓
Notificació del DPD davant l'AEPD	✓	✓	✓
Publicació de dades de contacte del DPD en la política de privacitat	✗	✗	✗

D'acord amb la informació facilitada per les diputacions, aquestes exerceixen la figura de DPD en diferents entitats. No s'han sol·licitat, per a aquest informe, els nomenaments ni la notificació a l'Agència Espanyola de Protecció de Dades; no obstant això, hem comprovat algunes de les entitats en la seua electrònica de l'Agència i hem observat que hi ha ajuntaments la figura del DPD dels quals sí que està correctament notificada per les diputacions. Amb tot, també hi ha ajuntaments el DPD dels quals és la diputació, però no apareixen en el registre de l'Agència.

Accessibilitat

En matèria d'accessibilitat els criteris de valoració s'han establert sobre la base de les disposicions del Reial Decret 1112/2018, de 7 de setembre, sobre accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic, com també de la UNE-EN 301549:2015, entesa com la norma europea que marca els estàndards d'accessibilitat per a productes i serveis TIC.

En general, les tres diputacions haurien de realitzar una revisió de les seues seus pel que fa a condicions d'accessibilitat, perquè el reial decret esmentat estableix en l'article 17 l'obligació de fer revisions periòdiques dels requisits d'accessibilitat i les últimes revisions realitzades daten de l'any 2015. A més, si bé compleixen els mínims, com ara amb l'habilitació de contrastos, canvi d'idioma, adaptabilitat de la versió mòbil o ampliació de text, els punts següents no troben compliment en cap de les seus objecte d'estudi:

- Enllaç i descripció del mecanisme de comunicació a l'efecte de presentar comunicacions, queixes i reclamacions en matèria d'accessibilitat.



- Enllaç al procediment de reclamació per a recórrer en cas de resposta insatisfactòria.
- Portal electrònic amb característiques de lectura en veu alta.
- Habilitació de teclat en pantalla (sense ratolí).

Quadre 11. Indicadors utilitzats per a realitzar l'avaluació de l'accessibilitat de les tres diputacions

	Diputació d'Alacant	Diputació de Castelló	Diputació de València
Declaració d'accessibilitat	✓	✓	✓
Enllaç i descripció del mecanisme de comunicació a l'efecte de presentar comunicacions, queixes i reclamacions en matèria d'accessibilitat	✗	✗	✗
Enllaç al procediment de reclamació per a recórrer en cas de resposta insatisfactòria	✗	✗	✗
Revisions periòdiques dels requisits d'accessibilitat (art. 17 del Reial Decret 1112/2018)	✗	✗	✗
Portal electrònic disponible per a dispositius de pantalla xicoteta	✓	✓	✓
Portal electrònic disponible per a usuaris amb visió limitada (ampliació del text)	✓	✓	✓
Portal electrònic amb característiques de lectura en veu alta	✗	✗	✗
Ús de colors que facilite la visió del text	✓	✓	✓
Habilitació de contrastos	✓	✓	✗
Elecció d'idioma	✓	✓	✓
Habilitació de teclat en pantalla (sense ratolí)	✗	✗	✗
Descriure els errors quan l'usuari introduísca dades en formularis de manera errònia	✓	✓	✓
Grandària de botons clicables adequat i modificable per l'usuari	✓	✓	✓

A més de l'anàlisi anterior, s'ha avaluat el nivell d'accessibilitat de les seues electròniques de les tres diputacions utilitzant l'eina que l'Observatori d'Accessibilitat Web ofereix a aquest efecte. La metodologia utilitzada per aquesta aplicació puntua el lloc web d'acord amb la quantitat de verificacions d'accessibilitat que se satisfan, de manera que com més alta siga la puntuació, més verificacions d'accessibilitat s'estan complint. A més, cal subratllar que les dades reflectides en l'informe de l'Observatori són estimades i no constitueixen un informe de revisió d'acord amb els requisits de l'article 17 del Reial Decret 1112/2018 per a les revisions d'accessibilitat.

El tipus d'anàlisi que s'ha realitzat és dels llocs web i no del codi font, a partir dels URL públics de les seues electròniques de les diputacions. La metodologia utilitzada selecciona



un conjunt de pàgines aleatori i utilitza una complexitat mitjana (33 pàgines amb una profunditat de 4 i amplitud de 8), comprova enllaços trencats i utilitza la metodologia UNE-EN 301549:2019, desenvolupada per l'Observatori d'Accessibilitat, de requisits d'accessibilitat de productes i serveis TIC, l'objecte dels quals és ajudar els desenvolupadors, auditors o consultors a vetlar pel compliment de requisits d'accessibilitat en aplicacions mòbils i pàgines web.

La norma anterior està alineada amb les WCAG 2.1,⁴ que defineixen diferents nivells de conformitat, que van des de l'A (nivell de conformitat més baix), fins a l'AAA (el més alt), en funció dels requisits que compleix el lloc avaluat.

Quadre 12. Resultats de l'avaluació d'accessibilitat en les seus de les tres diputacions

	Diputació d'Alacant	Diputació de Castelló	Diputació de València
Puntuació mitjana del lloc web	8,54	8,42	7,69
Nivell d'adequació estimat	A	A	No vàlid
Situació de compliment estimat	Parcialment conforme	Parcialment conforme	Parcialment conforme
Pàgines nivell d'adequació estimat AA	19 (57,6%)	13 (39,4%)	1 (3,0%)
Pàgines nivell d'adequació estimat A	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
Pàgines nivell adequació No vàlid	14 (42,4%)	20 (60,6%)	32 (97,0%)

Les dades reflectides són estimatives realitzades per a aquest informe. Per a conèixer la situació real és sempre necessària una revisió completant tots els requisits d'UNE-EN 301549:2019.

Identificació i signatura

L'article 9 de la Llei 39/2015, del Procediment Administratiu Comú, regula els sistemes d'identificació dels interessats en el procediment administratiu. Aquest permet la utilització de sistemes electrònics i de clau concertada a l'hora d'intervindre en un acte administratiu. En aquest sentit, les tres diputacions possibiliten l'accés a través de Cl@ve o per mitjà de certificat electrònic, integrant-se amb la plataforma de validació @Firma.

Las seus electròniques de Castelló i Alacant estableixen una distinció entre els sistemes admesos, atés el principi de proporcionalitat previst en l'Esquema Nacional de Seguretat, exigint un nivell d'identificació diferent en funció de la qualificació de risc que s'haja assignat a cada tràmit. Per a tràmits de nivell alt, únicament s'admet la identificació amb

⁴ Les [Pautes d'Accessibilitat per al Contingut Web](#) (WCAG) es desenvolupen a través del [procés del W3C \(en anglés\)](#) en cooperació amb persones i organitzacions de tot el món, amb la finalitat d'oferir un estàndard únic i compartit que satisfaga les necessitats de les persones, organitzacions i governs a escala internacional.



sistemes basats en certificats electrònics reconeguts o qualificats de signatura electrònica i de segell electrònic utilitzats en un dispositiu segur de creació de signatura. Els tràmits de nivell mitjà admeten, a més, sistemes de claus concertades en els quals el procediment d'autenticació vaja reforçat amb l'ús d'un altre tipus de dispositius físics. Finalment, per a tràmits de nivell bàsic s'admet també la identificació amb sistema de claus concertades de nivell de seguretat bàsic.

Seguretat de la informació

S'ha verificat si les seues electròniques de les tres diputacions compten amb certificats SSL Web instal·lats en vigor i expedits per entitats certificadores de confiança, a l'efecte de garantir una connexió segura des del servidor web fins al navegador de l'usuari i protegir així la informació que circula a través de les seues electròniques.

Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics

Per acabar, hem tingut en consideració els requisits del Reial Decret 203/2021, pel qual s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics, que en l'article 11 regula el contingut i serveis de les seues electròniques i seues associades.

Quadre 13. Avaluació del contingut de les seues electròniques, d'acord amb l'article 11 del Decret 203/2021

	Diputació d'Alacant	Diputació de Castelló	Diputació de València
Identificació de la seu electrònica i òrgan titular, així com òrgans competents per a la gestió dels serveis, tràmits, etc.	✓	✓	✗
Identificació de l'acte o disposició de creació i accés a aquest	✗	✗	✗
Informació necessària per a la utilització correcta de la seu: mapa amb estructura de navegació, seccions, PI, protecció de dades personals i accessibilitat	✓	✓	✓
Relació de sistemes d'identificació i signatura electrònica admesos	✓	✓	✗
Normativa reguladora del registre al qual s'accedeix	✓	✓	✗
Data i hora oficial, així com calendari de dies inhàbils	✓	✓	✓

Si bé els resultats no són roïns en aquest sentit, cal destacar la falta de compliment per part de les tres diputacions de l'article 11.b, que recull l'obligació d'identificar l'acte o disposició de creació, així com de donar accés a aquest, directament o per mitjà d'enllaç a la seua publicació en el butlletí oficial corresponent. De manera addicional, la Diputació de València no compta amb la relació de sistemes d'identificació i signatura electrònica admesos, ni amb la normativa reguladora de la seu.



APÈNDIX 3

Resultats de la fiscalització als ajuntaments



En aquesta part del treball s'ha realitzat una anàlisi de l'estat de la implantació de l'administració electrònica als ajuntaments de la Comunitat Valenciana la població dels quals està entre 10.000 i 20.000 habitants.

Del total de les 33 entitats enquestades, únicament hem rebut respostes de 22 entitats, de les quals 5 respostes corresponen als 10 municipis enquestats de la província d'Alacant, 3 respostes són dels 3 municipis enquestats de Castelló i 14 respostes són dels 20 municipis enquestats de la província de València. En el quadre següent s'identifiquen els municipis que han col·laborat en aquest treball i els que no han facilitat respostes.

Quadre 14. Ajuntaments enquestats

Han facilitat respostes		NO han facilitat respostes	
Ajuntament	Província	Ajuntament	Província
Albatera	Alacant	Callosa de Segura	Alacant
Benissa	Alacant	Cocentaina	Alacant
La Nucia	Alacant	Guardamar del Segura	Alacant
Pego	Alacant	Monòver	Alacant
Teulada	Alacant	Rojals	Alacant
Albal	València	Alginet	València
Alberic	València	Benaguasil	València
Benicàssim	Castelló	Carlet	València
L'Alcora	Castelló	L'Elia	València
Nules	Castelló	Meliana	València
Benetússer	València	Sedaví	València
Benifaió	València		
Canals	València		
Xiva	València		
Godella	València		
L'Alcúdia	València		
Massamagrell	València		
Picanya	València		
Puçol	València		
Silla	València		
Tavernes de la Valldigna	València		
Utiel	València		



A l'inici del treball, els ajuntaments enquestats havien de designar un interlocutor a fi de donar resposta a les qüestions formulades. els ajuntaments que han respost han designat:

- secretari/ària general (5 entitats)
- responsable TIC (13 entitats)
- regidor de modernització (1 entitat)
- auxiliars administratius o d'informàtica (3 entitats)

Tal com s'hi aprecia, el treball de coordinació, recopilació d'informació i enviament de respostes ha correspost, en major grau, als responsables TIC de les entitats. En molts dels casos no existeix una assignació formal de competències en matèria d'administració electrònica ni una figura concreta que exercisca com a responsable en aquesta matèria.

Implantació de l'administració electrònica i assistència rebuda de les diputacions provincials

Totes les entitats que han respost han iniciat un procés de transformació digital per a adequar-se a les exigències de la normativa en matèria d'administració electrònica.

La relació entre les diputacions provincials i les entitats que reben la seua assistència en matèria d'administració electrònica es fa a través d'un conveni establert entre les dues parts. Encara que els convenis difereixen depenent de l'ajuntament en qüestió, tots regulen el marc general de col·laboració de les parts per a complir les exigències legals en matèria d'administració electrònica, a més de tindre l'objectiu d'impulsar de manera efectiva el procés de digitalització i modernització de les administracions.

De les 22 entitats, 18 han rebut assistència de les diputacions de les seues províncies, i hi ha 2 entitats que no han sol·licitat assistència (l'Alcúdia i Benifaió) i 2 entitats, Tavernes de la Valldigna i Benetússer, que afirmen haver sol·licitat assistència i no haver-ne rebut, encara que no se'ns han facilitat els motius ni més informació.

Totes les entitats enquestades excepte tres, l'Alcúdia, Benetússer i Benifaió, afirmen disposar, a 30 de juny de 2020, de normativa en vigor en matèria d'administració electrònica.

L'assistència rebuda de les diputacions es materialitza en aspectes com la implantació d'eines, formació o fins i tot en matèria normativa i organitzativa. En 11 de les 22 entitats també es presten serveis relacionats amb els dominis que alberguen les seues electròniques o altres eines relacionades.

Encara que les diputacions provincials realitzen accions encaminades a prestar serveis d'administració electrònica als municipis, hi ha entitats que consideren inadequada o insuficient l'assistència prestada, per les mancances observades en les eines implantades, per un funcionament deficient o la falta d'integració amb altres eines. Addicionalment, totes



les entitats que han contestat, excepte una, han manifestat la inexistència d'una planificació adequada que incloga una avaluació del grau d'implantació d'administració electrònica.

Organització, personal i formació

Amb data 30 de juny de 2020, la mitjana de treballadors als ajuntaments que han contestat és de 162, que oscil·len entre els 80 en el menor d'aquests i 288 en el major.

Hi ha, de mitjana en cada entitat, dos treballadors amb perfils tècnics relacionats amb les tasques d'administració electrònica. No obstant això, és cridaner el cas d'un ajuntament que no compta amb cap treballador amb perfil tècnic dedicat a tasques d'administració electrònica.

Cal destacar que únicament Teulada afirma haver elaborat un estudi previ a la implantació de l'administració electrònica amb la finalitat de determinar les necessitats organitzatives, de personal i tècniques necessàries. Aquesta entitat, prèviament a la implantació, va definir una sèrie de procediments identificant els tràmits, documents, responsables, etc.

Només la meitat dels ajuntaments que van respondre afirma haver adaptat l'organització de l'ajuntament a les necessitats de l'administració electrònica.

Durant el període comprés entre l'1 de gener de 2019 i el 30 de juny de 2020, la majoria de les entitats ha format el seu personal per al maneig de les noves aplicacions i sistemes vinculats amb l'administració electrònica. Durant l'any 2019, les entitats afirmen haver impartit formació a una mitjana de 63 treballadors i 165 hores. Durant l'any 2020, la formació és inferior, i se n'ha impartit de mitjana a 50 treballadors i un total de 80 hores. En contraposició als ajuntaments que van formar els seus treballadors, hi ha 4 ajuntaments que afirmen no haver impartit cap tipus de formació sobre aquest tema.

Finalment, s'ha de remarcar que hi ha ajuntaments que afirmen haver realitzat actuacions per a promoure l'ús dels serveis electrònics de l'ajuntament entre els ciutadans. En concret, 15 ajuntaments asseguren haver promogut aquestes actuacions, entre les quals es troben:

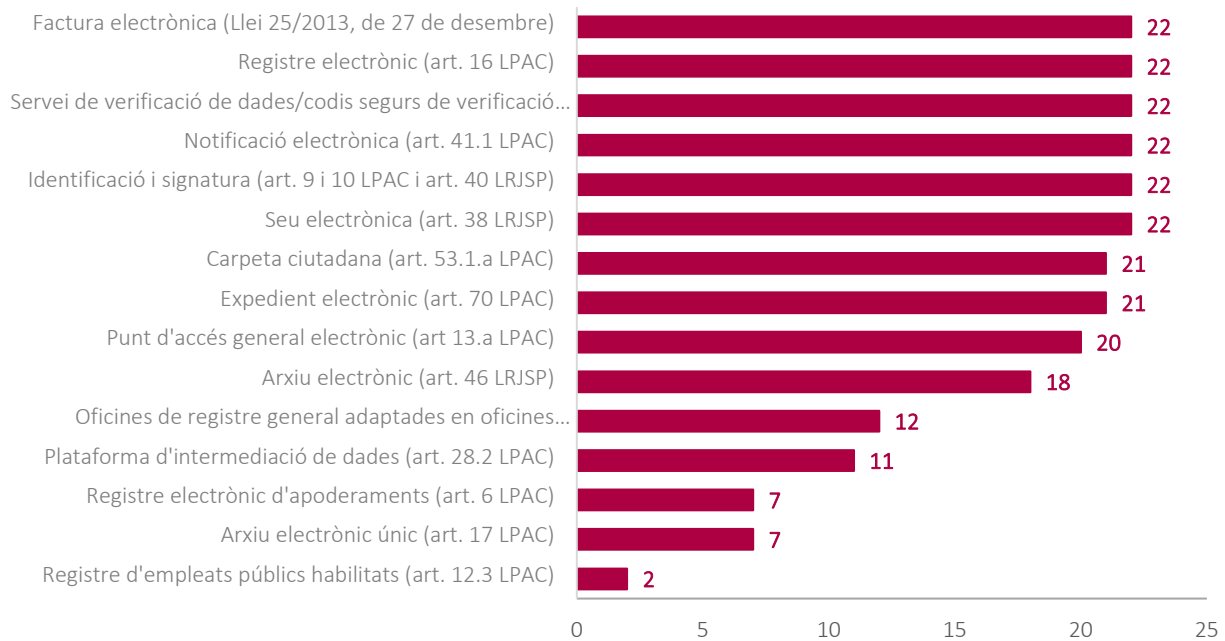
- Campanyes informatives i divulgatives, a través de les xarxes socials, el web municipal i des dels edificis i agències municipals.
- Notes de premsa i avisos municipals.
- Gestió de certificats electrònics als ciutadans

Serveis d'administració electrònica regulats en l'LRJSP i l'LPAC

El gràfic següent mostra, en ordre decreixent, la llista de serveis que s'ha inclòs en els formularis i quantes de les 22 entitats els han implantats, d'acord amb les respostes aportades per les entitats que han respost i no han sigut auditades.



Gràfic 2. Nombre de serveis implantats pels ajuntaments



Tal com s'observa en el gràfic anterior, hi ha serveis implantats en la totalitat d'entitats, com el registre electrònic, l'ús de factura electrònica o la implantació d'una seu electrònica que estableix el canal telemàtic entre les entitats i la ciutadania.

No obstant això, hi ha serveis el grau d'implantació dels quals és notablement menor, com per exemple l'ús de plataformes d'intermediació de dades, que concedeixen a l'interessat el dret de no aportar documentació que ja es trobe en poder de l'Administració. Cal destacar certs incompliments, atès que hi ha serveis que no estan implantats en la majoria de les entitats, com el registre d'apoderaments i l'arxiu electrònic únic, implantat en 7 de les 22 entitats, o el registre d'empleats públics habilitats, únicament implantat en dues. Algunes entitats justifiquen aquestes mancances amb la falta de mitjans tècnics i/o econòmics, o per estar en espera de solucions que oferisquen les diputacions o l'AGE.

Per a alguns serveis els ajuntaments s'han adherit a determinats convenis o serveis, com el conveni per a la prestació mútua de solucions bàsiques d'administració electrònica (PMSBAE), al qual estan adherides 9 de les 22 entitats i que promouen la Secretaria d'Estat de Funció Pública i la Secretaria General d'Administració Digital (SGAD). 16 de les 22 entitats s'han adherit a la plataforma GEISER⁵/ORVE⁶ com a mecanisme d'accés al registre electrònic

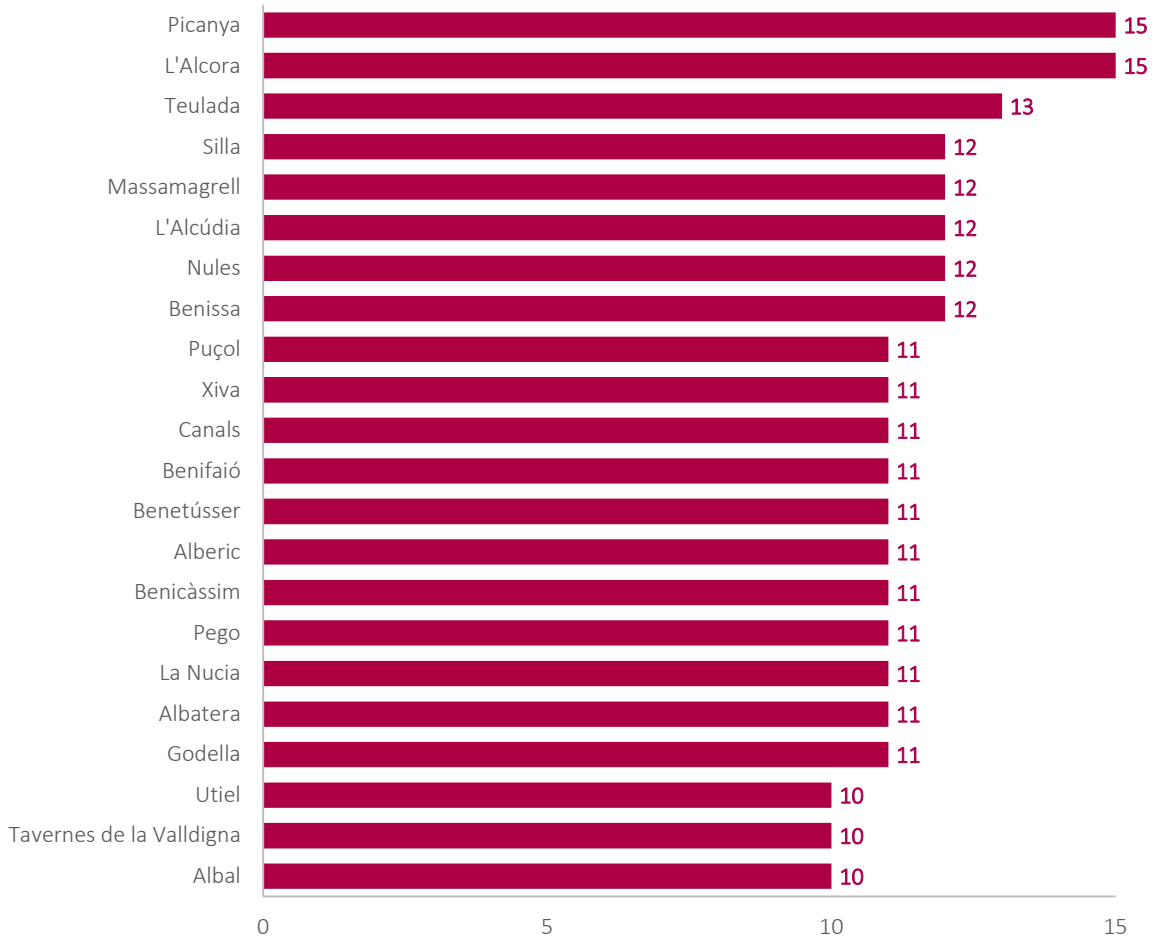
⁵ GEISER (Gestió Integrada de Serveis de Registre) és una solució integral de registre que funciona en mode núvol per a prestar el servei a qualsevol organisme públic, facilitada per l'AGE. L'aplicació permet la digitalització de la documentació presentada pel ciutadà a les oficines, i, com que disposa de certificació SICRES 3.0, possibilita l'intercanvi de registres en format electrònic amb altres organismes connectats al Sistema d'Interconnexió de Registres (SIR).

⁶ ORVE (Oficina de Registre Virtual) és una solució de registre completa que proporciona un servei en el núvol que permet gestionar les oficines de registre d'entrada/eixida d'una administració.



i al Sistema d'Interconnexió de Registres (SIR), i únicament 4 de les 22 entitats es troben adherides a la Xarxa d'Oficines Integrades d'Atenció al Ciutadà.

Gràfic 3. Ajuntaments i nombre de serveis oferits



El quadre 15 mostra el detall per servei en cada un dels ajuntaments enquestats.



Quadre 15. Serveis implantats a 30 de juny de 2020 derivats d'obligacions de les lleis 39/2015 i 40/2015

	Entrada en vigor el 2 d'octubre de 2016								Entrada en vigor el 2 d'abril de 2021					Altres	
	Seu electr.	Identif. i signat.	Notif. electr.	Exped. electr.	Plataforma intermed. de dades	Carpeta ciutadana	CSV	Arxiu electr.	Arx. electr. únic	Punt d'acc. gral. electr.	Registre electrònic	Registre electrònic apoderam.	Reg. empleats públics hab.	Oficines reg. gral. adaptades	Factura electrònica
Albatera	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✗	✓	
Benissa	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✓	
La Nucia	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✗	✓	✓	
Pego	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✗	✓	
Teulada	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✗	✓	✓	
L'Alcora	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Benicàssim	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✗	✓	✓	
Nules	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✓	
Albal	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✓	✗	✗	✓	
Alberic	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✗	✗	✓	✗	✓	✓	
L'Alcúdia	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	
Benetússer	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✓	✓	✗	✓	✓	
Benifaió	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✗	✓	✓	
Canals	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✗	✗	✓	✗	✓	✓	
Xiva	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✓	✗	✗	✓	
Godella	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✓	✓	✗	✓	✓	
Massamagrell	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✗	✗	✓	
Picanya	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	
Puçol	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✗	✗	✓	
Silla	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✓	✗	✓	✓	
Tavernes Vald.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✓	✓	✗	✗	✓	
Utiel	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✗	✗	✓	
TOTALS	22	22	22	22	11	22	22	19	7	16	22	7	2	12	22

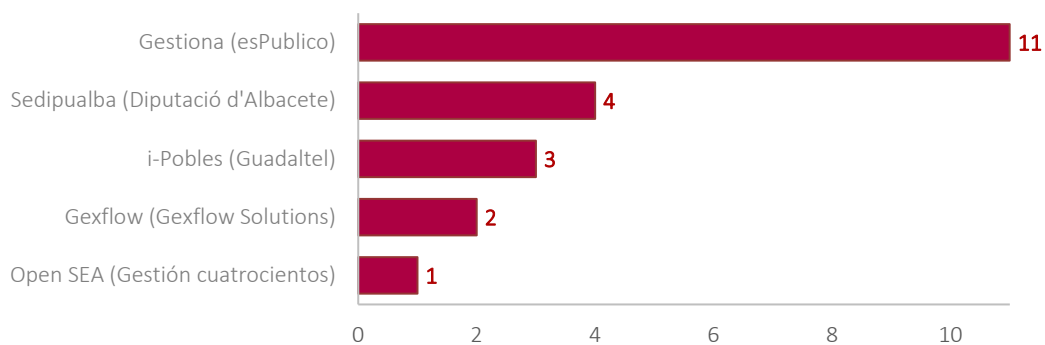


Seu electrònica (art. 38 LRJSP)

L'article 38 de l'LRJSP defineix la seu electrònica com l'espai web la titularitat, gestió i administració del qual correspon a un ajuntament en l'exercici de les seues competències, que es posa a la disposició dels ciutadans i empreses perquè puguen accedir a la informació i als serveis i tràmits electrònics municipals en qualsevol moment.

S'han analitzat les respostes dels 22 que han respost i s'han obtingut els resultats següents (un no ha contestat a aquesta qüestió).

Gràfic 4. Solucions de seu electrònica utilitzades



Cal destacar que l'empresa esPublico ha certificat el seu sistema GESTIONA com a categoria ALTA conforme a l'ENS. Solucions com i-Pobles, Gexflow, SEDIPUALBA o la gestionada per Gestión Cuatrocientos han certificat els seus sistemes de categoria MITJANA d'acord amb l'ENS.

11 de les 22 entitats afirmen no tindre indicadors d'ús de les seues seus electròniques. Les 11 entitats restants sí que han aportat indicadors d'ús i s'observa un creixement dels tràmits per seu electrònica, que passen de 980 tràmits anuals de mitjana en 2018 a 1.365 tràmits en 2019 i 3.461 en 2020.

Identificació i signatura (art. 9 i 10 LPAC i art. 40 LRJSP)

L'article 40 de l'LRJSP estableix que les administracions públiques poden identificar-se per mitjà de l'ús d'un segell electrònic basat en un certificat electrònic reconegut o qualificat que posseïssa els requisits exigits per la legislació de signatura electrònica. Aquests certificats electrònics han d'incloure el número d'identificació fiscal i la denominació corresponent.

D'altra banda, els articles 9 i 10 de l'LPAC afirmen que les administracions públiques estan obligades a verificar la identitat dels interessats en el procediment administratiu per mitjà de la comprovació del seu nom i cognoms o denominació o raó social. Per a la seua identificació, els interessats poden fer-ho a través de certificats electrònics qualificats de signatura o segell electrònic inclosos en la "Llista de confiança de prestadors de serveis de certificació".



La totalitat d'entitats que han contestat ha implantat mecanismes que permeten verificar la identitat dels interessats en els procediments administratius. Els mecanismes d'identificació més comuns són DNle, certificats electrònics, Cl@ve i Autofirma.

Quant a la identificació de les administracions públiques, 18 de les 22 entitats enquestades s'identifiquen a través de l'ús de segells d'òrgan, d'acord amb l'article 40 de l'LRJSP i totes, excepte una, disposen de segell electrònic per a l'exercici de les actuacions administratives automatitzades, tal com estableix l'LRJSP en l'article 42.

Finalment, totes les entitats que han respost utilitzen certificats d'empleat públic per a identificar el personal al servei de l'ajuntament, incloent-hi el seu lloc de treball o el seu càrrec. A més, d'acord amb les dades facilitades, s'observa un increment en l'ús d'aquest tipus de certificats, i la mitjana de certificats per entitat és de 65 en 2018, 85 en 2019 i 107 en 2020.

Notificació electrònica (art. 41.1 LPAC)

D'acord amb l'apartat primer de l'article 41.1 de l'LPAC, les notificacions han de practicar-se, preferentment, per mitjans electrònics. Les notificacions seran vàlides sempre que permeten tindre constància del seu enviament o posada a disposició, de la recepció o accés per l'interessat o el seu representant, de les seues dates i hores, del contingut íntegre i de la identitat fidedigna del remitent i destinatari.

A més, les administracions poden establir reglamentàriament l'obligació de practicar electrònicament les notificacions per a determinats procediments i certs col·lectius de persones físiques dels quals, per raó de la seua capacitat econòmica, tècnica o dedicació professional, quede acreditat que tenen accés i disponibilitat dels mitjans electrònics necessaris.

D'acord amb les respostes de les entitats enquestades, totes disposen de sistemes de notificació electrònica i en algunes l'ús està implantat des de fa més de deu anys. Les implantacions més recents són de 2020 en 4 de les 22 entitats.

Encara que aquests sistemes s'han implantat en totes les entitats, hi ha algunes observacions:

- 9 entitats afirmen no tindre manuals d'ús que descriuen el procediment.
- Únicament 6 entitats han regulat l'ús de les notificacions electròniques.
- 8 afirmen haver posat a la disposició de la ciutadania algun document per a informar sobre el còmput de terminis.
- Dos dels ajuntaments afirmen que les notificacions electròniques emeses no proporcionen als interessats avisos als seus dispositius electrònics o adreces de correu.



Respecte als indicadors d'ús que les entitats han aportat, s'aprecia un increment anual tant del nombre d'entitats que utilitza el servei com del nombre de notificacions emeses, i se n'obtenen els resultats següents:

Quadre 16. Nombre de notificacions electròniques

	2018	2019	2020
Entitats amb notificacions electròniques implantades	15	17	22
Notificacions per compareixença en seu	3.373	5.700	7.027
Notificacions a través de l'adreça electrònica habilitada	3.889	7.344	7.976
Total	62.125	64.669	81.273

És important assenyalar que les dades relatives al nombre de notificacions són aproximades, atès que hi ha entitats que, encara que tenen implantades solucions de notificacions electròniques, afirmen que aquestes solucions no proporcionen indicadors d'ús.

Expedient electrònic (art. 70 LPAC)

D'acord amb l'article 70 de l'LPAC, els expedients han de tindre format electrònic i s'han de formar per mitjà de l'agregació ordenada dels documents, proves, dictàmens, informes, acords, notificacions i altres diligències que hagen d'integrar-los, així com un índex numerat de tots els documents que continga quan es remeta. Així mateix, ha de constar en l'expedient la còpia electrònica certificada de la resolució adoptada.

Quan en virtut d'una norma calga remetre l'expedient electrònic, s'ha de fer d'acord amb el que es preveu en l'ENI i en les Normes Tècniques d'Interoperabilitat corresponents, i s'ha d'enviar complet, foliat, autènticat i acompanyat d'un índex, així mateix autènticat, dels documents que continga. L'autenticació de l'índex esmentat ha de garantir la integritat i immutabilitat de l'expedient electrònic generat des del moment de la signatura i ha de permetre recuperar-lo sempre que calga.

La implantació de l'expedient en format electrònic representa un gran canvi en el funcionament de les administracions i un esforç considerable. Aquest servei estava implantat, l'any 2018, en 16 de les 22 entitats analitzades; l'any 2019 es va implantar en tres entitats més de les 22 i en 2020 en la totalitat d'entitats.

Per a donar compliment a aquest servei, la majoria de les entitats, 14 de 22, han optat per contractar una solució, mentre que 3 afirmen que una altra administració ha proporcionat la plataforma i 5 han obtingut el servei de les diputacions.

Les entitats afirmen que l'expedient electrònic s'ha implantat en procediments de totes les àrees, i el registre general, secretaria, intervenció o tresoreria són els departaments amb més procediments electrònics implantats.



Plataforma d'intermediació de dades (art. 28.2 LPAC)

Com que l'interessat té dret a no aportar documents que ja es troben en poder de l'Administració durant el procediment administratiu, l'administració actuant pot consultar o recollir aquests documents llevat que l'interessat s'hi oposi.

D'acord amb el segon apartat de l'article 28 de l'LPAC, les administracions públiques han de recollir els documents electrònicament a través de les seues xarxes corporatives o a través de consulta a les plataformes d'intermediació de dades o altres sistemes electrònics habilitats a aquest efecte.

De les 22 entitats que han respost, únicament 11 afirmen tindre implantades plataformes que permeten accedir a documents ja en poder de l'Administració. De les respostes analitzades hem obtingut els resultats mitjans següents:

Quadre 17. Transmissions de dades i usuaris habilitats

	2018	2019	2020
Nombre mitjà d'usuaris de què disposen els ajuntaments per a consultes en la plataforma	15	17	20
Nombre mitjà anual de transmissions de dades realitzades pels ajuntaments	1.346	1.590	2.329

De la mateixa manera que en altres serveis, s'observa un increment tant dels usuaris habilitats per a realitzar consultes com de les transmissions de dades realitzades.

Respecte a les solucions implantades per entitat, la majoria de les entitats han respost una pauta semblant, adoptant solucions d'empreses privades en anys anteriors però adquirint en els últims anys les eines oferides per altres administracions com el client lleuger facilitat per la PAI Comunitat Valenciana o les eines oferides a través del CTT en el PAe.

Carpeta ciutadana (art. 53.1.a LPAC)

Entre els drets dels interessats en un procediment administratiu es troba el dret a conèixer, en qualsevol moment, l'estat de la tramitació dels procediments en què tinguen la condició d'interessats; el sentit del silenci administratiu que corresponga, en cas que l'Administració no dicte ni notifique resolució expressa en termini; l'òrgan competent per a instruir-lo, si és el cas, i resoldre'l, i els actes de tràmit dictats. Així mateix, també tenen dret a accedir i a obtindre còpia dels documents que contenen aquests procediments.

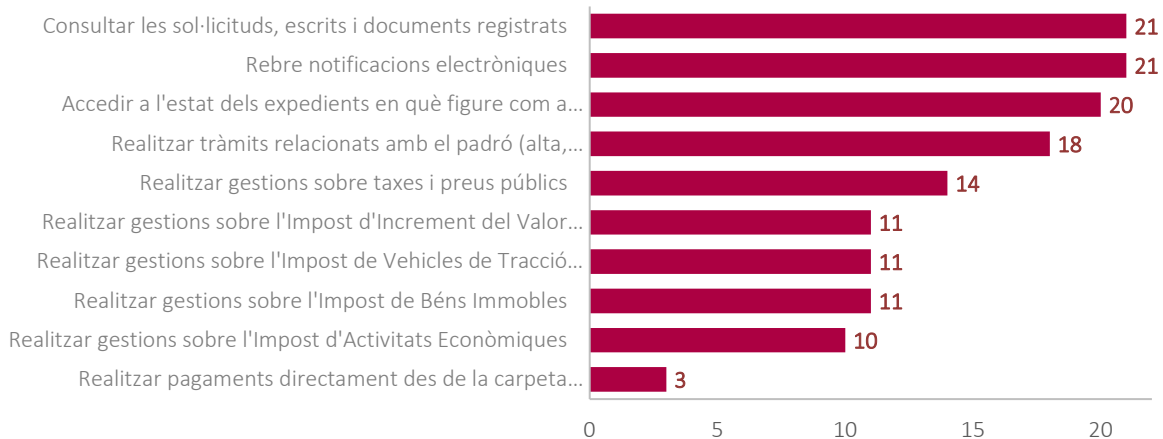
Els qui es relacionen amb les administracions públiques a través de mitjans electrònics tenen dret a consultar la informació a què es refereix el paràgraf anterior, en el Punt d'Accés General Electrònic de l'Administració, que funcionarà com un portal d'accés.

Per a donar resposta als objectius anteriors, les administracions posen a la disposició de la ciutadania portals digitals on el ciutadà ha de poder consultar l'estat dels seus tràmits, anomenats *carpetes ciutadanes*.



Encara que durant el moment de la revisió totes les entitats enquestades han implantat el servei de carpeta ciutadana, no totes les entitats ofereixen tots els tràmits pels quals se'ls ha preguntat. El gràfic següent mostra en quantes de les entitats analitzades es poden realitzar les actuacions:

Gràfic 5. Actuacions que poden realitzar les entitats



Tal com s'observa, la major part de les entitats tenen implantades actuacions com ara consultes d'expedients, documents, notificacions electròniques o tràmits relacionats amb el padró municipal d'habitants. No obstant això, hi ha actuacions com gestions sobre l'IBI, IAE o IVTM implantades en menor grau, perquè no permeten la tramitació completa o perquè són tràmits no inclosos en la carpeta ciutadana de l'ajuntament i estan delegats en les diputacions provincials. Finalment, hi ha accions com la passarel·la de pagaments que no estan implantades en moltes de les entitats analitzades.

La taula següent mostra el nombre mitjà d'accessos rebuts en les carpetes ciutadanes de les 10 entitats que ens han aportat aquestes dades.

Quadre 18. Mitjana d'accesos a la carpeta ciutadana

	2018	2019	2020
Nombre mitjà anual d'accessos rebuts en la carpeta ciutadana dels ajuntaments	6.856	11.860	27.373

De la mateixa manera que en serveis anteriors i encara que les dades són aproximades –ja que algunes entitats afirmen no disposar d'indicadors d'ús–, s'observa un increment d'ús d'aquestes plataformes per part de la ciutadania.

Servei de verificació de dades/codis segurs de verificació (art. 27.3 LPAC)

Per a garantir la identitat i el contingut de les còpies electròniques o en paper, les administracions públiques han d'ajustar-se al que es preveu en l'Esquema Nacional



d'Interoperabilitat, l'Esquema Nacional de Seguretat i les seues normes tècniques de desenvolupament. A més:

- Les còpies electròniques d'un document electrònic original o d'una còpia electrònica autèntica, amb canvi de format o sense, han d'incloure les metadades que acrediten la seua condició de còpia i s'han de visualitzar en consultar el document.
- Les còpies electròniques de documents en suport paper o en un altre suport no electrònic susceptible de digitalització requereixen que el document haja sigut digitalitzat i han d'incloure les metadades que acrediten la seua condició de còpia i que es visualitzen en consultar el document.
- S'entén per digitalització el procés tecnològic que permet convertir un document en suport paper o en un altre suport no electrònic en un fitxer electrònic que conté la imatge codificada, fidel i íntegra del document.
- Les còpies en suport paper de documents electrònics requereixen que hi figure la condició de còpia i han de contindre un codi generat electrònicament o un altre sistema de verificació, que permeta contrastar l'autenticitat de la còpia per mitjà de l'accés als arxius electrònics de l'òrgan o organisme públic emissor.
- Les còpies en suport paper de documents originals emesos en aquest suport s'han de proporcionar per mitjà d'una còpia autèntica en paper del document electrònic que es trobe en poder de l'Administració o bé a través d'una posada de manifest electrònica que continga còpia autèntica del document original.

Totes les entitats enquestades afirmen tindre en funcionament sistemes de verificació de dades o codis segurs de verificació; no obstant això, totes coincideixen que les eines proporcionades no disposen de comptadors o indicadors d'ús.

Arxiu electrònic (art. 46 LRJSP)

Tots els documents utilitzats en les actuacions administratives han d'emmagatzemar-se per mitjans electrònics, excepte quan no siga possible.

Els documents electrònics que continguen actes administratius que afecten drets o interessos dels particulars han de conservar-se en suports d'aquesta naturalesa, siga en el mateix format a partir del qual es va originar el document o en un altre qualsevol que assegure la identitat i integritat de la informació necessària per a reproduir-lo.

Els mitjans o suports en què s'emmagatzemen documents han de comptar amb mesures de seguretat, d'acord amb el que es preveu en l'Esquema Nacional de Seguretat, que garantisquen la integritat, autenticitat, confidencialitat, qualitat, protecció i conservació dels documents emmagatzemats.

En particular, han d'assegurar la identificació dels usuaris i el control d'accessos, el compliment de les garanties previstes en la legislació de protecció de dades i la recuperació i conservació a llarg termini dels documents electrònics produïts per les administracions



públiques que així ho requerisquen, d'acord amb les especificacions sobre el cicle de vida dels serveis i sistemes utilitzats.

De les 22 entitats enquestades, 18 afirmen que les seues solucions d'administració electrònica compten amb arxiu electrònic, de les quals únicament 6 afirmen disposar d'algun manual per a l'eina. No obstant això, únicament una de les entitats ha afirmat que disposa d'un document que defineix com es realitza l'accés a l'arxiu limitant-ne els usuaris per rol i identificant-ne els responsables.

Arxiu electrònic únic (art. 17 LPAC)

Cada administració ha de mantindre un arxiu electrònic únic dels documents electrònics que corresponguen a procediments finalitzats. Els documents electrònics han de conservar-se en un format que permeta garantir l'autenticitat, integritat i conservació del document, així com la consulta amb independència del temps transcorregut des de l'emissió.

S'ha d'assegurar en tot cas la possibilitat de traslladar les dades a altres formats i suports que garantisquen l'accés des de diferents aplicacions. L'eliminació d'aquests documents ha de ser autoritzada.

Només 7 de les 22 entitats enquestades afirmen disposar d'un arxiu electrònic únic en funcionament. No obstant això, la majoria d'entitats afirma que no té documentada l'eina, ni disposa d'algun document que delimiti responsabilitats, rols i accessos a aquesta.

Únicament dues de les entitats afirmen tindre plans per a digitalitzar l'arxiu municipal amb els documents i expedients anteriors a l'entrada en vigor de l'LPAC digitalitzats.

De les úniques 4 entitats que afirmen haver incorporat expedients a l'arxiu electrònic únic, s'obté una mitjana total d'uns 25.000 expedients incorporats a l'any.

Punt d'accés general electrònic (art. 13.a LPAC)

Entre els drets de les persones en les seues relacions amb les administracions públiques, es troba el de comunicar-se amb aquestes a través d'un punt d'accés general electrònic (PAGE) que proporcione l'Administració.

El PAGE és un portal web de l'Administració General de l'Estat que dona accés als llocs web oficials dels departaments ministerials, organismes autònoms, comunitats autònomes i entitats locals, així com a les seues seues electròniques.

En el moment del treball, el PAGE no inclou els expedients de totes les administracions, sinó que mostra un missatge d'alerta que diu que "S'està treballant per a incloure totes les administracions públiques i els seus organismes i qualsevol tipus d'expedients. Mentrestant pots accedir a la seu electrònica de cada administració i/o organisme."



Registre electrònic (art. 16 LPAC)

Cada administració ha de disposar d'un registre electrònic general en el qual s'ha de fer l'assentament corresponent de tot document que es presente o que es reba en qualsevol òrgan administratiu, organisme públic o entitat vinculat o dependent a aquests.

Els organismes públics vinculats o dependents de cada administració poden disposar del seu propi registre electrònic plenament interoperable i interconnectat amb el registre electrònic general de l'administració de la qual depén.

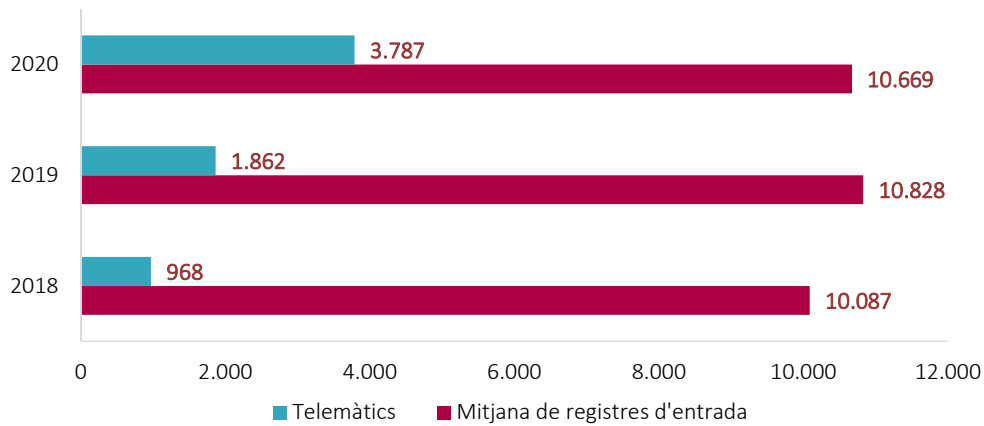
El registre electrònic general de cada administració ha de funcionar com un portal que facilite l'accés als registres electrònics de cada organisme. Tant el registre electrònic general de cada administració com els registres electrònics de cada organisme han de complir les garanties i mesures de seguretat previstes en la legislació en matèria de protecció de dades de caràcter personal.

El registre electrònic de cada administració o organisme ha de garantir la constància, en cada assentament que es practique, d'un número, epígraf expressiu de la seua naturalesa, data i hora de la seua presentació, identificació de l'interessat, òrgan administratiu remitent, si és el cas, i persona o òrgan administratiu al qual s'envia, i, si és el cas, referència al contingut del document que es registra. Per a això, s'ha d'emetre automàticament un rebut consistent en una còpia autenticada del document de què es tracte, incloent-hi la data i hora de presentació i el número d'entrada de registre, així com un rebut acreditatiu d'altres documents que, si és el cas, l'acompanyen, que garantisca la integritat i el no-repudi d'aquests.

Les 22 entitats enquestades afirmen que tenen implantada una solució de registre electrònic. No obstant això, 4 d'aquestes afirmen que aquests registres no estan certificats per a l'intercanvi d'assentaments electrònics entre administracions públiques a través de SIR.

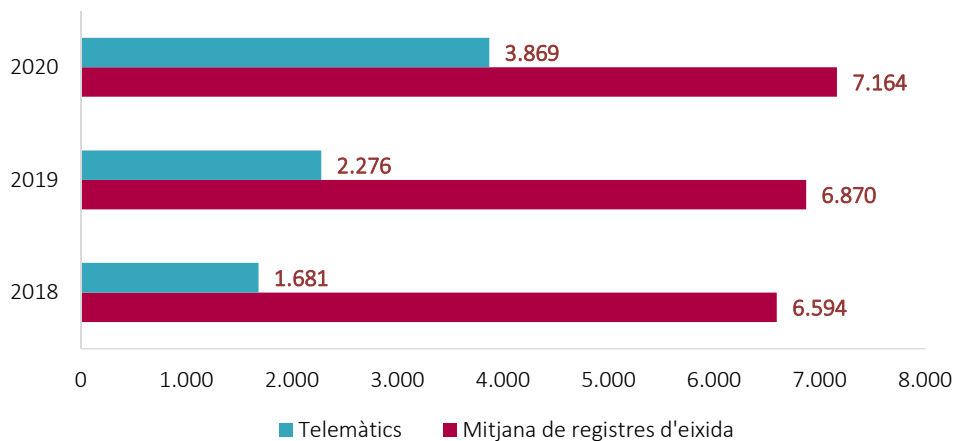
Ateses les respostes facilitades per les entitats, hem analitzat les dades relatives al total d'entrades en els registres dels ajuntaments i quants s'han efectuat de manera electrònica, i se n'han obtingut els resultats mitjans següents:

Gràfic 6. Nombre de registres d'entrada anuals



Si bé s'observa un nombre semblant de registres d'entrada cada any, hi ha un clar increment del percentatge de procediments que es registren anualment de manera telemàtica. Ocorre de la mateixa manera amb el nombre mitjà de registres d'eixida dels ajuntaments analitzats, el total dels quals augmenta lleugerament cada any, però les eixides telemàtiques tenen un gran augment.

Gràfic 7. Nombre de registres d'eixida anuals



Adicionalment, les entitats han aportat els assentaments d'entrada i d'eixida i se n'han obtingut conclusions semblants a les anteriors.

Oficines de registre general adaptades en oficines d'assistència en matèria de registres

Els documents que els interessats dirigeixen als òrgans de les administracions públiques poden presentar-se:

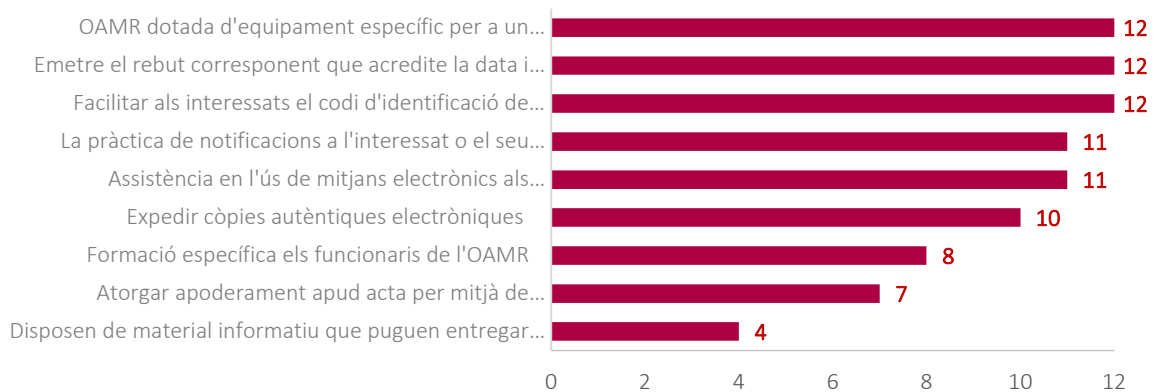


- En el registre electrònic de l'Administració o organisme al qual es dirigeixen, així com en els restants registres electrònics de qualsevol dels subjectes als quals es refereix l'article 2.1.
- En les oficines de Correus, amb la forma que reglamentàriament s'establisca.
- En les representacions diplomàtiques o oficines consulars d'Espanya a l'estranger.
- En les oficines d'assistència en matèria de registres.

De les 22 entitats que han aportat respostes, únicament 12 afirmen tindre oficines d'assistència en matèria de registres (OAMR) habilitades i únicament una entitat ha evidenciat tindre actualitzat un directori geogràfic amb tots els seus punts de registre.

Les entitats amb OAMR afirmen digitalitzar els documents que reben en paper, encara que indiquen que aquesta digitalització no es realitza en tots els casos, per diversos motius com ara la falta de personal o mitjans tècnics en els registres, o l'existència d'expedients amb grans volums de paper.

Gràfic 8. Oficines d'assistència en matèria de registres



Del gràfic concloem que totes les entitats han invertit mitjans materials i tècnics per a millorar l'assistència al ciutadà; no obstant això, seria convenient promoure l'ús dels mitjans electrònics entre la ciutadania.

Registre electrònic d'apoderaments (art. 6 LPAC)

L'Administració general de l'Estat, les comunitats autònomes i les entitats locals han de disposar d'un registre electrònic general d'apoderaments, en el qual s'han d'inscriure, almenys, els de caràcter general atorgats *apud acta*, presencialment o electrònicament, per qui tinga la condició d'interessat en un procediment administratiu a favor de representant, per a actuar en nom seu davant les administracions públiques.

Els registres generals d'apoderaments no han d'impedir l'existència de registres particulars en cada organisme on s'inscriuen els poders atorgats per a la realització de tràmits



específics en aquest. Cada organisme pot disposar del seu registre electrònic d'apoderaments propi.

Únicament 6 de les 22 entitats afirmen tindre implantat un registre electrònic general d'apoderaments, encara que no disposen de documentació que indique el seu funcionament o descriga el procediment per a inscriure apoderaments i consultar-los, així com delimitar les responsabilitats dels qui accedeixen a aquestes aplicacions.

Encara que existeixen solucions implantades, les entitats afirmen que no s'han realitzat apoderaments durant els exercicis de 2019 i 2020.

Registre d'empleats públics habilitats (art. 12.3 LPAC)

L'apartat tercer de l'article 12 de l'LPAC estableix que l'Administració general de l'Estat, les comunitats autònomes i les entitats locals han de mantindre actualitzat un registre, o un altre sistema equivalent, on consten els funcionaris habilitats per a la identificació o signatura regulada en aquest article.

Aquests registres o sistemes han de ser plenament interoperables i estar interconnectats amb els de les restants administracions públiques, a l'efecte de comprovar la validesa d'aquestes habilitacions.

El registre de funcionaris públics habilitats és un servei que no està en funcionament en cap de les entitats enquestades. Únicament una de les entitats que han facilitat respostes afirma tindre aquest servei, encara que no està regulat en cap procediment ni hi han inscrit cap funcionari durant els exercicis 2018, 2019 i 2020.

Factura electrònica (Llei 25/2013, de 27 de desembre)

El proveïdor que haja expedit la factura pels serveis prestats o béns entregats a qualsevol administració pública té l'obligació, a l'efecte del que es disposa en aquesta llei, de presentar-la davant un registre administratiu.

L'Estat, les comunitats autònomes i les entitats locals han de disposar d'un punt general d'entrada de factures electròniques a través del qual es reben totes les factures electròniques que corresponguen a entitats, ens i organismes vinculats o dependents.

Las entitats locals poden adherir-se a la utilització del punt general d'entrada de factures electròniques que proporcione la seua diputació, comunitat autònoma o l'Estat. Així mateix, les comunitats autònomes poden adherir-se a la utilització del punt general d'entrada de factures electròniques que proporcione l'Estat.

La factura electrònica és un servei implantat en la totalitat d'entitats enquestades. Totes es troben adherides al Punt General d'Entrada de Factures de l'Administració general de l'Estat (FACe), que permet la remissió de factures en format electrònic a les administracions que accepten la recepció de factures en format electrònic i que estiguen adherides a la plataforma.



Cada ajuntament ha rebut per FACe una mitjana de 2.800 factures en 2018 (excepte l'Alcora, que no aporta dades durant aquest exercici), 2.976 en 2019 i 2.895 en 2020. Canals no ha aportat dades sobre el nombre de factures electròniques rebudes per FACe en cap dels tres exercicis.

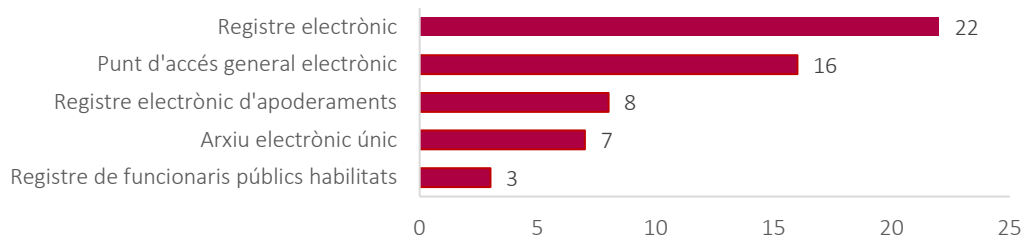
Si bé la factura electrònica és un servei implantat en la totalitat d'entitats enquestades, hi ha incompliments que les entitats han de solucionar. Únicament 3 de les 22 entitats enquestades afirmen haver realitzat l'informe d'auditoria anual de sistemes establert per la Llei 25/2013, de 27 de desembre, d'Impuls de la Factura Electrònica i Creació del Registre Comptable de Factures en el Sector Públic.

Serveis d'administració electrònica regulats en l'LPAC l'entrada en vigor dels quals es va demorar fins al 02/04/2021

S'ha sol·licitat a les entitats, per mitjà d'un qüestionari addicional, conèixer l'estat de determinats serveis l'entrada en vigor dels quals va ser el 2 d'abril de 2021, relatius a la implantació del registre electrònic d'apoderaments, registre electrònic, registre d'empleats públics habilitats, punt d'accés general electrònic de l'Administració i arxiu únic electrònic.

Amb data 2 d'abril de 2021, data límit d'entrada en vigor dels serveis anteriors, no tots els ajuntaments els tenien implantats, com s'observa en el quadre següent:

Gràfic 9. Serveis que van entrar en vigor el 2 d'abril de 2021 en els diferents ajuntaments



D'acord amb el gràfic anterior, encara que el registre electrònic està implantat en la totalitat d'ajuntaments que han respost, hi ha serveis de compliment obligat que no estan implantats en totes les entitats.

Altres serveis avaluats

Hi ha determinats serveis que, atesa la seua importància en entorns d'administració electrònica i l'obligatorietat de les AP a complir-los, mereixen ser avaluats, com és l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS), l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat (ENI) i la protecció de dades de caràcter personal.

Esquema Nacional de Seguretat

El Reial Decret 3/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'administració electrònica, estableix una sèrie d'obligacions que han de



complir les administracions públiques. En el quadre següent es mostren les respostes facilitades per cada una de les entitats sobre quatre d'aquestes obligacions, i també mostra informació addicional sobre la categoria de seguretat i si han tingut incidents de seguretat en els tres últims anys.

Quadre 19. Aspectes relacionats amb l'ENS

	Política de seguretat	Rols assignats	Auditoria de compliment	INES	Categoria ENS	Incidents últims 3 anys
Albatera	✓	✗	✗	✗	Alta	✗
Benissa	✗	✗	✗	✗	Mitjana	✗
La Nucia	✓	✗	✗	✓	Mitjana	✗
Pego	✗	✗	✗	✗	Baixa	✗
Teulada	✓	✓	✓	✓	Mitjana	✓
L'Alcora	✓	✓	✗	✓	Mitjana	✗
Benicàssim	✗	✗	✗	✓	Mitjana	✗
Nules	✗	✓	✗	✗	Mitjana	✗
Albal	✓	✓	✓	✓	Mitjana	✗
Alberic	✓	✓	✗	✓	Mitjana	✗
L'Alcúdia	✗	✗	✗	✗	Baixa	✗
Benetússer	✗	✗	✗	✗	Baixa	✗
Benifaió	✗	✗	✓	✗	Alta	✗
Canals	✗	✗	✗	✗	Mitjana	✗
Xiva	✓	✓	✓	✓	Mitjana	✗
Godella	✓	✗	✓	✗	Baixa	✗
Massamagrell	✗	✗	✗	✗	Baixa	✗
Picanya	✓	✓	✗	✗	Baixa	✗
Puçol	✓	✓	✗	✗	Baixa	✗
Silla	✓	✓	✗	✓	Baixa	✗
Tavernes de la Valldigna	✓	✓	✗	✗	Baixa	✓
Utiel	✓	✓	✓	✗	Mitjana	✗
TOTAL	13✓	11✓	6✓	8✓		2✓
	9✗	11✗	16✗	14✗		20✗

Dels 22 ajuntaments que han respost, 13 afirmen disposar d'una política de seguretat aprovada i els 9 restants afirmen no disposar d'aquesta política, de manera que incompleixen l'article 11 del Reial Decret 3/2010.

Respecte a l'assignació de rols i responsabilitats en matèria de seguretat, únicament 11 ajuntaments han definit els rols de responsable de la informació, responsable del servei,



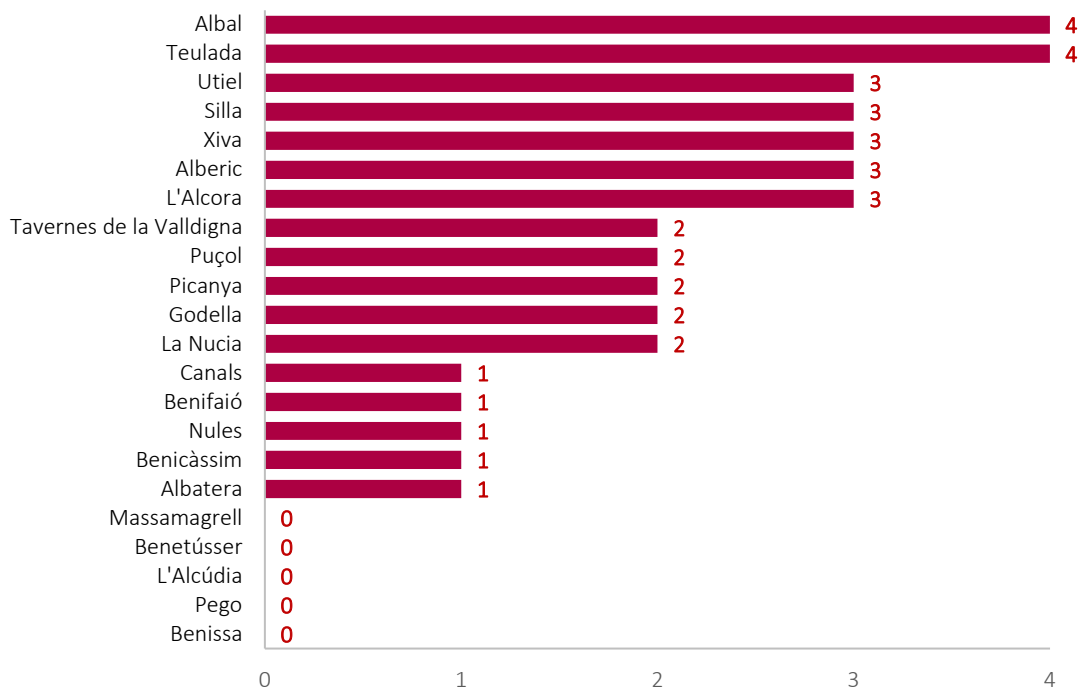
responsable de seguretat i responsable del sistema, mentre que els 11 restants afirmen no haver definit cap d'aquests rols.

Les entitats que han categoritzat els seus sistemes de categoria mitjana o alta requereixen realitzar auditories periòdiques de compliment d'acord amb l'ENS. Únicament 6 de les entitats enquestades afirmen haver complit aquest requisit, de les quals només 3 afirmen que els resultats de l'auditoria o de l'autoavaluació han sigut revisats pel responsable de seguretat i les conclusions presentades al responsable del sistema per a adoptar mesures correctores adequades.

Els ajuntaments, en compliment de la Instrucció Tècnica de Seguretat, aprovada per la Resolució de 7 d'octubre de 2016, han de facilitar les dades necessàries per a elaborar l'informe de l'estat de seguretat a través de l'eina INES. En l'enquesta, únicament 8 ajuntaments afirmen facilitar aquestes dades.

Si representem aquests quatre aspectes que han de complir els ajuntaments (política de seguretat, rols definits, auditoria de compliment, INES) en un gràfic, podem disposar d'una aproximació al nivell de maduresa aconseguit respecte a l'ENS:

Gràfic 10. Total d'aspectes avaluats de l'ENS per entitat



Respecte al nivell en què els ajuntaments han categoritzat els seus sistemes en relació amb l'ENS, és cridanera la diferència entre les 22 entitats enquestades, ja que 2 ajuntaments afirmen haver categoritzat els seus sistemes com de nivell alt, 11 ajuntaments amb nivell mitjà i 9 amb nivell baix.



Finalment, s'ha preguntat a les entitats sobre els incidents de seguretat detectats en els seus sistemes, xarxes i terminals informàtics en els últims tres anys, i només 2 han afirmat haver tingut algun incident: un referent a accés a les dades d'un dispositiu NAS i l'altre relatiu a una denúncia per filtració de dades a través de l'aplicació WhatsApp.

Esquema Nacional d'Interoperabilitat

S'ha sol·licitat als ajuntaments que identifiquen les plataformes o solucions d'interoperabilitat entre administracions a què es trobaven adherits amb data 30 de juny de 2020.

Encara que hi ha respostes molt variades, les entitats identifiquen diferents plataformes utilitzades per a la interoperabilitat, com el SIR, Notifica, ORVE o la plataforma d'intermediació de dades de l'Estat.

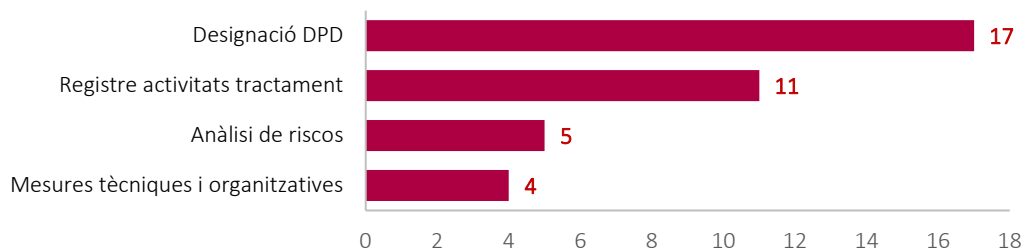
Un total de 18 ajuntaments afirmen haver creat i mantindre actualitzats els directoris d'informació administrativa (SIA) i d'unitats orgàniques i oficines (DIR3).

Finalment, s'ha preguntat als ajuntaments si les solucions adoptades en administració electrònica que no tinguen l'origen en la reutilització de sistemes d'altres administracions compleixen els requeriments de l'ENI. De les 22 entitats enquestades, únicament 13 han aportat respostes, de les quals 9 afirmen que sí que es compleixen aquests requeriments i 4 indiquen que hi ha incompliments amb l'ENI.

Protecció de dades de caràcter personal

El gràfic següent mostra, a manera de resum, els resultats de l'avaluació realitzada a les entitats en matèria de protecció de dades de caràcter personal:

Gràfic 11. Nombre d'entitats que compleixen els aspectes avaluats en matèria de protecció de dades de caràcter personal



D'acord amb l'article 37 del Reglament General de Protecció de Dades (RGPD), la designació d'un delegat de protecció de dades (DPD) té caràcter obligatori quan el tractament de dades personals el du a terme una autoritat o organisme públic. Per tant, és de compliment obligat que totes les entitats designen un DPD.

A pesar de l'obligatorietat anterior, 5 dels 22 ajuntaments enquestats afirmen no haver designat aquesta figura. Per contra, 17 dels ajuntaments afirmen haver designat el DPD, 3 ajuntaments dels quals deleguen aquesta figura en la diputació provincial, 9 afirmen tindre



aquesta figura entre el personal municipal i 5 han afirmat que aquest rol recau en persones diferents de les anteriors.

La Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i Garanties dels Drets Digitals, estableix en l'apartat tercer de l'article 34 que la designació del DPD s'ha de comunicar a l'Agència de Protecció de Dades de la comunitat autònoma corresponent i a l'Agència Espanyola de Protecció de Dades. S'ha evidenciat que els 17 ajuntaments que afirmen haver designat aquesta figura han comunicat a l'AEPD aquesta designació.

Una altra de les obligacions que estableix la llei orgànica esmentada en l'article 31 és la de disposar d'un registre d'activitats de tractament. Aquest document suposa el registre de totes les activitats de tractament de dades personals realitzades per l'entitat, i ha de fer-se públic per mitjans electrònics. El registre ha d'incloure les activitats de tractament de dades personals, les finalitats d'aquests tractaments i la seua base legitimadora, les categories de dades tractades, de destinataris i d'interessats, així com els terminis de conservació i una descripció general de les mesures tècniques i organitzatives de seguretat. Únicament 11 ajuntaments afirmen disposar del registre esmentat.

Seguint amb les obligacions en matèria de normativa de protecció de dades, en compliment dels articles 25 i 32 de l'RGPD, les entitats també han de realitzar anàlisis dels riscos de les activitats que comporten tractament de dades personals que duguen a terme, així com avaluacions d'impacte per als tractaments que suposen un risc alt per a l'organització. Dels ajuntaments que han contestat l'enquesta, només 5 afirmen haver realitzat una anàlisi de risc i les avaluacions d'impacte pertinents.

Les entitats també han de verificar i avaluar l'eficàcia de les mesures tècniques i organitzatives implantades per a mitigar i/o reduir els riscos a què s'exposen en matèria de protecció de dades de caràcter personal. No obstant això, únicament 4 ajuntaments asseguren realitzar aquesta avaluació, i en tots els casos per mitjà de contractes amb empreses externes.

A manera de resum, s'adjunta la taula següent que mostra l'estat de les entitats i cada un dels criteris analitzats:



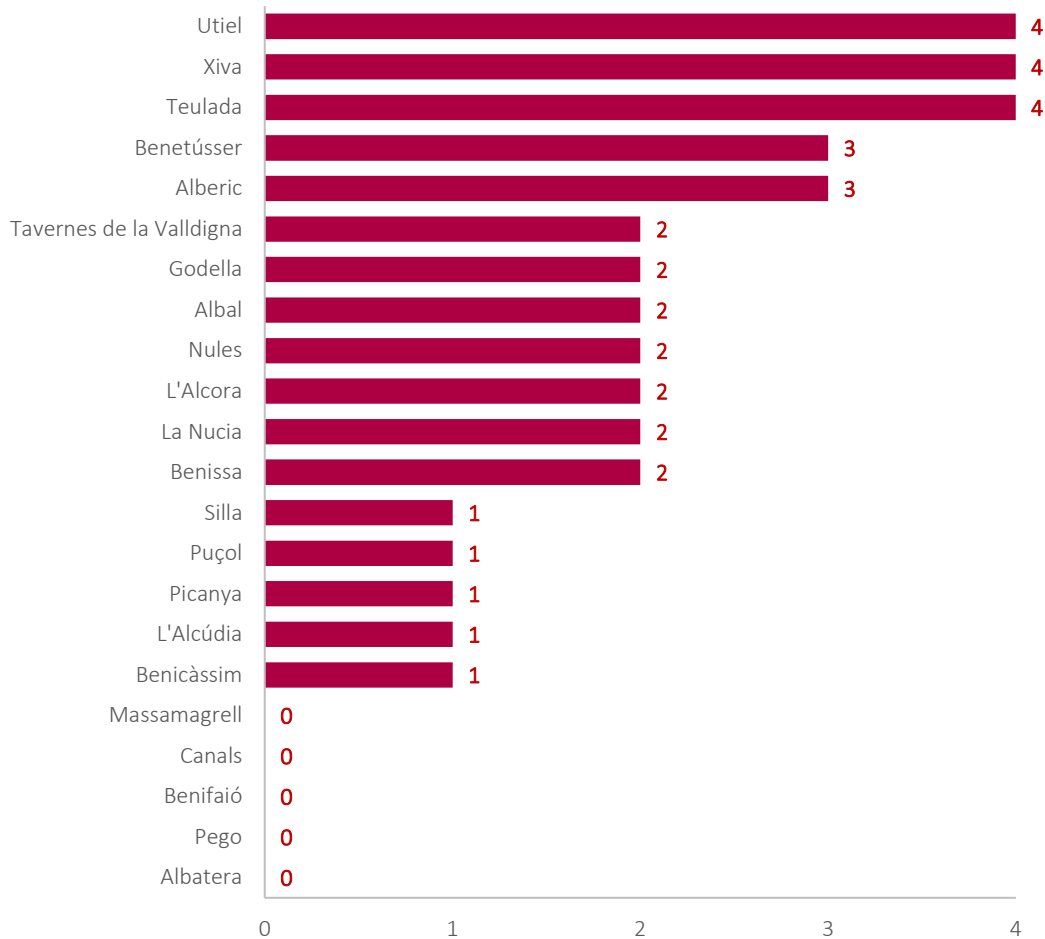
Quadre 20. Aspectes avaluats en matèria de protecció de dades de caràcter personal per entitat

	DPD i comunicació AEPD	Disposa de registre d'activitats del tractament	Anàlisi de riscos i impacte	Avaluació mesures tècniques i organitzatives
Albatera	✗	✗	✗	✗
Benissa	✓	✗	✗	✓
La Nucia	✓	✓	✗	✗
Pego	✗	✗	✗	✗
Teulada	✓	✓	✓	✓
L'Alcora	✓	✓	✗	✗
Benicàssim	✓	✗	✗	✗
Nules	✓	✓	✗	✗
Albal	✓	✓	✗	✗
Alberic	✓	✓	✓	✗
L'Alcúdia	✓	✗	✗	✗
Benetússer	✓	✓	✓	✗
Benifaió	✗	✗	✗	✗
Canals	✗	✗	✗	✗
Xiva	✓	✓	✓	✓
Godella	✓	✓	✗	✗
Massamagrell	✗	✗	✗	✗
Picanya	✓	✗	✗	✗
Puçol	✓	✗	✗	✗
Silla	✓	✗	✗	✗
Tavernes de la Valldigna	✓	✓	✗	✗
Utiel	✓	✓	✓	✓
TOTAL	17✓ 5✗	11✓ 11✗	5✓ 17✗	4✓ 18✗

Atesos els aspectes avaluats en matèria de protecció de dades de caràcter personal i representant els resultats en un gràfic, podem observar el nivell de maduresa aconseguit per cada ajuntament:



Gràfic 12. Total d'aspectes avaluats en matèria de protecció de dades de caràcter personal per entitat



Destaca l'existència d'ajuntaments que no han realitzat cap de les accions incloses en els qüestionaris en matèria de protecció de dades de caràcter personal.

Housing

Únicament un dels ajuntaments enquestats afirma haver contractat serveis de *housing* en centres de dades especialitzades per a albergar els servidors de l'entitat, de manera que es garantisquen determinades mesures de seguretat. El cost aproximat del servei van ser 8.000 euros, tant en 2019 com en 2020.

Hosting

De les 22 entitats, 13 ajuntaments afirmen utilitzar serveis de *hosting*, oferits a través de la diputació provincial o com a servei contractat externament.

Entre els serveis que les entitats utilitzen en els *hostings* es troba l'allotjament de llocs web o correu electrònic, entre altres.



D'altra banda, encara que totes les entitats afirmen que els serveis de *hosting* s'han contractat amb suport tècnic per a la resolució d'incidències, hi ha un desconeixement generalitzat sobre les mesures implantades en aquests serveis quant a seguretat i protecció de dades de caràcter personal.

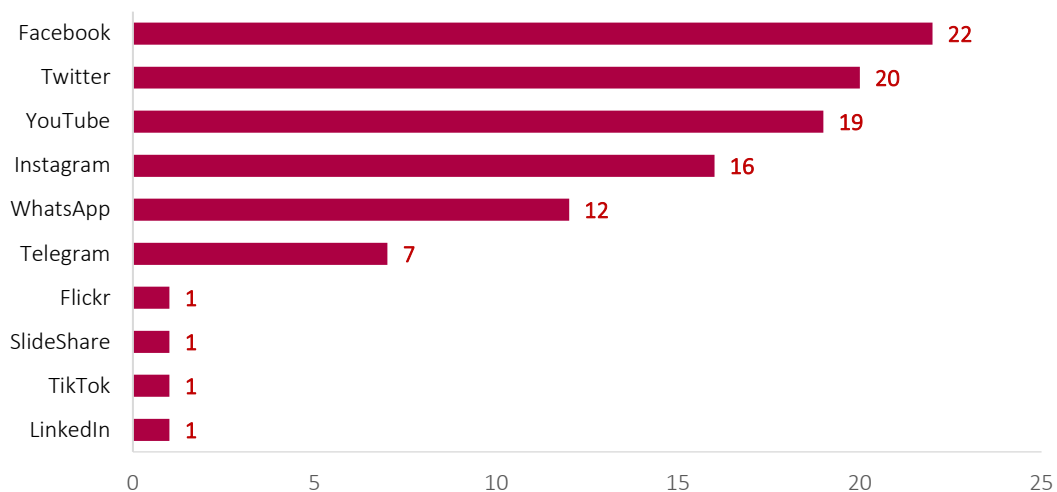
En les entitats en què s'ha implantat el servei, el cost mitjà ha sigut de 7.608 euros en 2019 i 11.424 euros en 2020.

Xarxes socials, accessibilitat i prestació de serveis wifi

Xarxes socials

La totalitat d'entitats enquestades tenen presència en alguna de les diferents plataformes socials. El gràfic següent mostra, de major a menor, les xarxes socials més utilitzades com a canal de comunicació amb la ciutadania:

Gràfic 13. Xarxes socials utilitzades per les entitats



El tipus d'informació publicat en xarxes per les entitats és molt similar: informació d'interès per a la població en general, com ara activitats, notícies o esdeveniments, incloent-hi campanyes turístiques i comercials.

Quant a la gestió dels perfils i les publicacions realitzades en aquestes xarxes, només 6 ajuntaments dels 22 enquestats confien aquesta tasca a personal extern, mentre que la resta compta amb personal del mateix ajuntament per a aquesta comesa.

Accessibilitat

Pel que fa a l'accessibilitat, cap de les entitats ha designat la unitat responsable d'accessibilitat de llocs web i aplicacions mòbils, d'acord amb l'article 16 del Reial Decret 1112/2018, de 7 de setembre, sobre accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic.



A més, respecte al compliment dels requisits d'accessibilitat dels llocs web i aplicacions mòbils de les entitats, establida en l'article 15 del reial decret anterior, únicament una entitat afirma complir plenament els requisits. 21 entitats afirmen no disposar de declaració de compliment d'aquests requisits, i únicament dues de les entitats afirmen complir-los parcialment.

Cap dels ajuntaments ha emés l'informe anual d'accessibilitat de revisions de compliment dels requisits d'accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a mòbils previst en l'article 17 del Reial Decret 1112/2018.

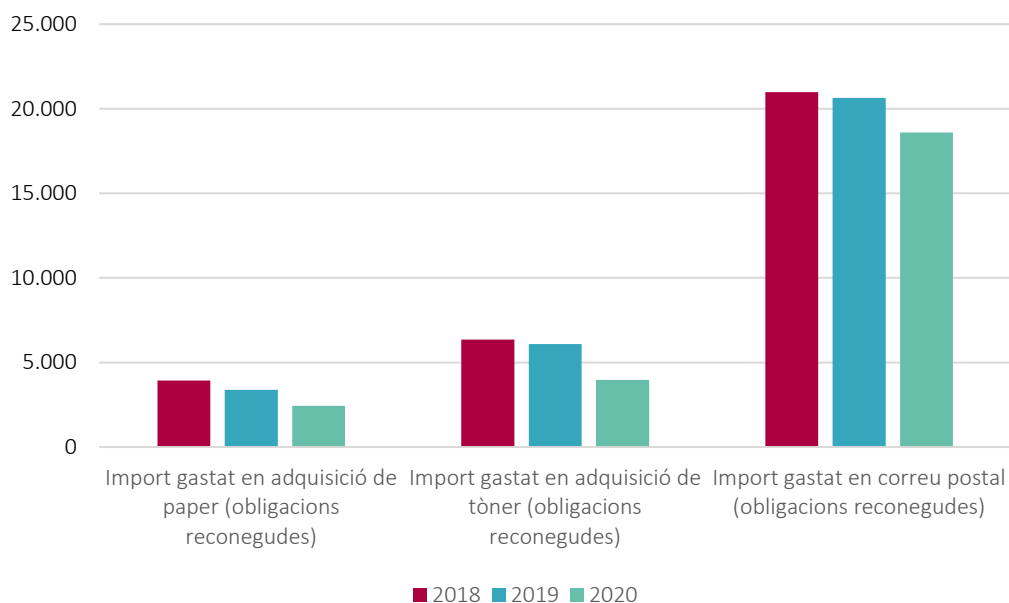
Quant a la disposició per part de l'ajuntament de tràmits per a presentar queixes i suggeriments en matèria d'accessibilitat, o algun tràmit per a informar sobre incompliments en els requisits d'accessibilitat, 15 ajuntaments afirmen disposar de tràmits a aquest efecte.

Qüestions mediambientals

L'ús de material d'oficina i el correu postal han sigut significatius durant anys, atesa la seua importància en les comunicacions entre l'Administració i la ciutadania. Entre els múltiples avantatges que ofereix la nova administració electrònica es troba la reducció de consum de materials com el paper, tòner o espai físic d'emmagatzematge, a més de suposar un estalvi econòmic per cada tràmit telemàtic realitzat.

19 de les 22 entitats enquestades afirmen que s'ha vist reduït el consum de material d'oficina i correu postal a conseqüència de la implantació de la nova administració "zero paper", cosa que, d'acord amb els indicadors aportats per les entitats, es resumeix en el gràfic següent:

Gràfic 14. Imports mitjans gastats en paper, tòner i correu postal (en euros)





Encara que s'aprecia una reducció anual de la despesa mitjana en els tres aspectes sobre els quals s'ha preguntat, l'evolució en cada una de les entitats ha sigut bastant diversa i en alguns ajuntaments la implantació d'eines d'administració electrònica no ha representat una reducció de consum significativa en aquests conceptes.

Una altra de les conseqüències derivades de la implantació de l'administració electrònica és el fet de poder alliberar espai físic destinat a l'arxiu de documentació en els edificis de les entitats. Aspectes com la reducció del consum de paper i la contractació de serveis en el núvol redueix la necessitat d'emmagatzematge físic. Tot i això, únicament 8 dels 22 ajuntaments enquestats afirmen haver alliberat i reutilitzat l'espai físic de l'arxiu a conseqüència de la implantació de l'administració electrònica i 5 entitats afirmen que l'ús de serveis en el núvol ha permès reaprofitar espais de les dependències municipals.

Indicadors del nivell de maduresa aconseguit en la tramitació electrònica

S'ha definit una sèrie d'indicadors amb l'objectiu de mesurar el nivell de tramitació electrònica aconseguit durant els exercicis 2018, 2019 i 2020. Per a això, s'ha demanat a les entitats informació sobre el nombre d'expedients –i el percentatge d'aquests que s'han tramitat de manera electrònica– en les àrees següents:

- Impostos municipals (IBI, IVTM, ICIO, IAE, IIVTNU)
- Utilització privativa o aprofitament especial del domini públic local
- Llicències d'obres
- Llicències d'obertura d'establiments
- Empadronaments
- Accés a activitats culturals i formatives (tallers, cursos, etc.)
- Accés a activitats esportives
- Ajudes i subvencions

En el quadre 21 s'indica el nivell de maduresa dels serveis implantats pels ajuntaments analitzats d'acord amb la graduació següent:

Grau 0	No existeix en la seu electrònica informació del tràmit
Grau 1	Únicament disponible, en la seu electrònica, informació sobre el tràmit
Grau 2	Possibilitat de descàrrega dels formularis o sol·licituds que cal emplenar per a la realització del tràmit
Grau 3	Permet l'enviament, a través de la seu electrònica, dels formularis o sol·licituds emplenades
Grau 4	Permet la tramitació completa (incloent-hi el pagament si cal)



Quadre 21. Nivell de maduresa dels serveis implantats de tramitació electrònica

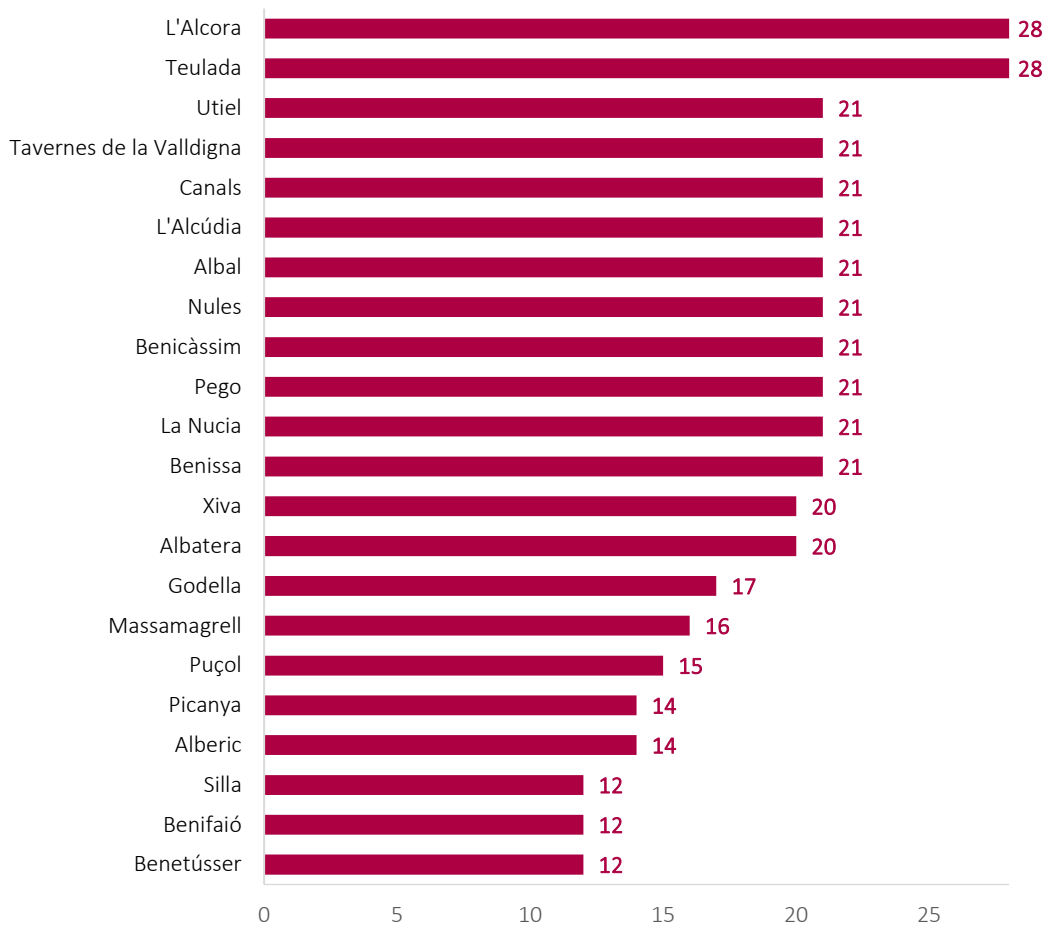
	IBI	IVTM	ICIO	IAE	IIVTNU	Ús del domini públic local	Llicències d'obres	Llicències d'obertura d'establiments	PMH	Accés a activitats culturals i formatives	Accés a activitats esportives	Ajudes i subvencions
Albatera	3	0	3	0	0	0	4	4	4	4	0	4
Benissa	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3
La Nucia	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Pego	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
Teulada	0	0	0	0	0	4	4	4	4	4	4	4
L'Alcora	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
Benicàssim	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3
Nules	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
Albal	2	2	2	2	2	3	3	3	4	4	0	4
Alberic	0	0	1	0	0	2	2	2	2	2	1	3
L'Alcúdia	0	0	0	0	0	3	3	3	3	3	3	3
Benetússer	0	0	0	0	0	3	3	3	0	0	0	3
Benifaió	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	2
Canals	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3
Xiva	3	3	1	3	3	4	4	4	0	0	4	4
Godella	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3
Massamagrell	0	0	0	0	0	3	3	3	3	0	0	4
Picanya	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Puçol	2	2	2	2	2	3	3	2	0	3	0	4
Silla	0	0	0	0	0	3	0	0	3	3	0	3
Tavernes Valldigna	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
Utiel	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3



Tal com s'observa en la taula anterior, els tràmits d'administració electrònica relacionats amb qüestions tributàries es troben menys desenvolupats als ajuntaments, si bé cal recalcar que alguns ajuntaments deleguen aquesta gestió en les diputacions provincials.

Del quadre anterior s'obtenen els dos gràfics següents.

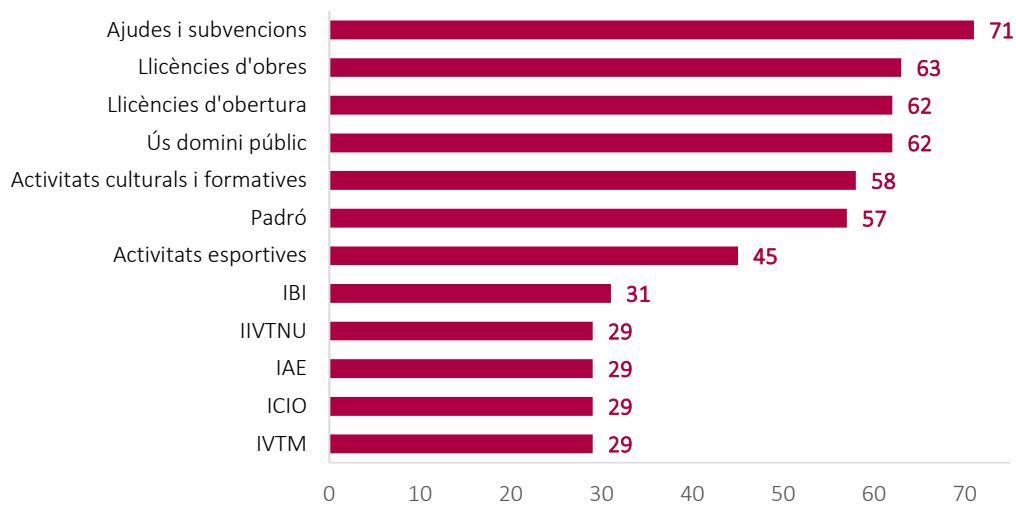
Gràfic 15. Grau d'implantació dels serveis analitzats per entitat



La puntuació de cada entitat representa el grau d'implantació dels serveis analitzats sobre un màxim de 28 punts que s'obtidria multiplicant els set serveis, exceptuant els 5 primers per poder estar delegats en les diputacions provincials, pel seu nivell de maduresa.



Gràfic 16. Grau d'implantació per servei



El grau d'implantació de cada servei es mesura en aquest gràfic sumant els nivells de maduresa dels 22 ajuntaments.

Tal com s'observa en el gràfic, els tràmits relacionats amb aspectes tributaris tenen un menor grau d'implantació als ajuntaments, perquè no permeten la tramitació completa incloent-hi el pagament o perquè són tràmits no gestionats directament per les entitats i està delegada aquesta gestió en les diputacions provincials.

Informació econòmica i pressupostària

Aquest apartat té per objecte oferir magnituds agregades dels crèdits consignats pels ajuntaments per a la implantació i el manteniment de la seua administració electrònica, determinar el tractament pressupostari donat per les entitats a aquests i avaluar la seua importància en relació amb la despesa total en cada un. Per a això, s'han analitzat les respostes oferides pels ajuntaments en els formularis.

Respecte als ingressos en concepte d'ajudes o subvencions durant l'exercici de 2019, únicament Benetússer afirma haver rebut 10.000 euros de la diputació provincial per a la implantació i manteniment de la seua administració electrònica. D'altra banda, durant l'exercici de 2020, únicament els ajuntaments de Benifaió i Godella han rebut 9.500 i 10.000 euros respectivament en concepte d'ajudes en aquesta matèria.

D'altra banda, hi ha ajuntaments que han rebut subvencions o ajudes de la comunitat autònoma. En 2019, ajuntaments com l'Alcora, Godella o Puçol van rebre un total de 1.403, 5.000 i 5.000 euros, respectivament. Per la seua part, durant 2020 únicament Utiel afirma haver rebut un import de 5.000 euros per a administració electrònica.

Els ajuntaments afirmen no haver rebut ajudes o subvencions en matèria d'administració electrònica de procedència estatal ni europea. Tampoc s'han rebut ajudes a causa de la pandèmia de la COVID-19.



Respecte al pressupost de despeses, únicament 7 dels 22 ajuntaments enquestats afirmen haver definit en els pressupostos de 2019 i 2020 programes i aplicacions pressupostàries específiques per a la implantació i manteniment de l'administració electrònica, tal com reflecteix la taula següent:

Quadre 22. Crèdits definitius i ORN 2019. Programes específics d'administració electrònica (en milions d'euros)

Ajuntament	Crèdits definitius 2019	ORN 2019	Programes específics d'AE
Albatera	13,8	12,3	✗
Benissa	17,1	15,8	✗
La Nucia	34,5	22,8	✗
Pego	14,7	11,2	✗
Teulada	24,0	16,0	✓
L'Alcora	15,8	13,1	✗
Benicàssim	37,5	28,6	✗
Nules	19,4	15,3	✓
Albal	17,0	11,9	✗
Alberic	12,5	9,6	✗
L'Alcúdia	12,5	11,2	✓
Benetússer	12,3	10,9	✗
Benifaió	12,1	10,3	✓
Canals	14,5	10,6	✗
Xiva	16,6	12,6	✓
Godella	13,3	10,4	✗
Massamagrell	12,1	9,5	✗
Picanya	11,8	11,8	✗
Puçol	20,5	16,4	✗
Silla	18,6	16,0	✗
Tavernes de la Vallidigna	26,2	19,3	✓
Utiel	13,0	11,7	✓

Finalment, cal parlar de la despesa anual en serveis d'administració electrònica. Aquesta despesa, corresponent a serveis prestats a l'ajuntament en virtut de contractació amb proveïdors, en l'exercici 2019 ascendeix a una mitjana de 43.594 euros, en què 4 ajuntaments afirmen l'absència d'aquestes despeses; en 2020, la mitjana de despesa ascendeix a 48.089 euros, i 6 ajuntaments neguen l'existència de despeses en aquest aspecte. En aquest cas, s'observa un increment substancial entre l'exercici 2019 i 2020.



Quant a la despesa anual corresponent a serveis d'administració electrònica prestats en aquest cas per administracions públiques, és ressenyable que:

- En 2019, només 3 ajuntaments afirmen l'existència de despeses en aquest aspecte, amb xifres de 265 euros, 12.000 i 340 euros, respectivament.
- En 2020, només 5 ajuntaments confirmen aquesta despesa, amb xifres de 602, 8.000, 12.000, 217 i 15.000 euros, respectivament.

Repercussions COVID-19

La pandèmia de la COVID-19 ha suposat una crisi sanitària i econòmica, però també ha accelerat el procés de digitalització de les administracions, canviant la manera en què les organitzacions presten serveis, i ha impulsat la ciberresiliència i la innovació. Totes les administracions han hagut d'adaptar-se al nou entorn causat per la pandèmia modificant la manera de prestar serveis i renovant determinats sistemes.

El qüestionari enviat als ajuntaments incloïa diferents aspectes relacionats amb el teletreball durant la pandèmia, l'actualització de sistemes i la despesa que tot això ha suposat per a les administracions.

Únicament dos dels ajuntaments enquestats, Benifaió i Nules, afirmen tindre algun acord relatiu a la implantació de mesures per a la realització de tasques a distància per mitjans electrònics i telemàtics (teletreball) amb data 31 de desembre de 2019. Els 20 ajuntaments restants afirmen no disposar de cap acord regulador per al treball abans d'aquesta data. No obstant això, durant el període comprés entre el 14 de març i el 20 de juny de 2020, en el qual es va decretar l'estat d'alarma a Espanya, tots els ajuntaments enquestats afirmen haver adoptat algun tipus de mesura reguladora per al teletreball.

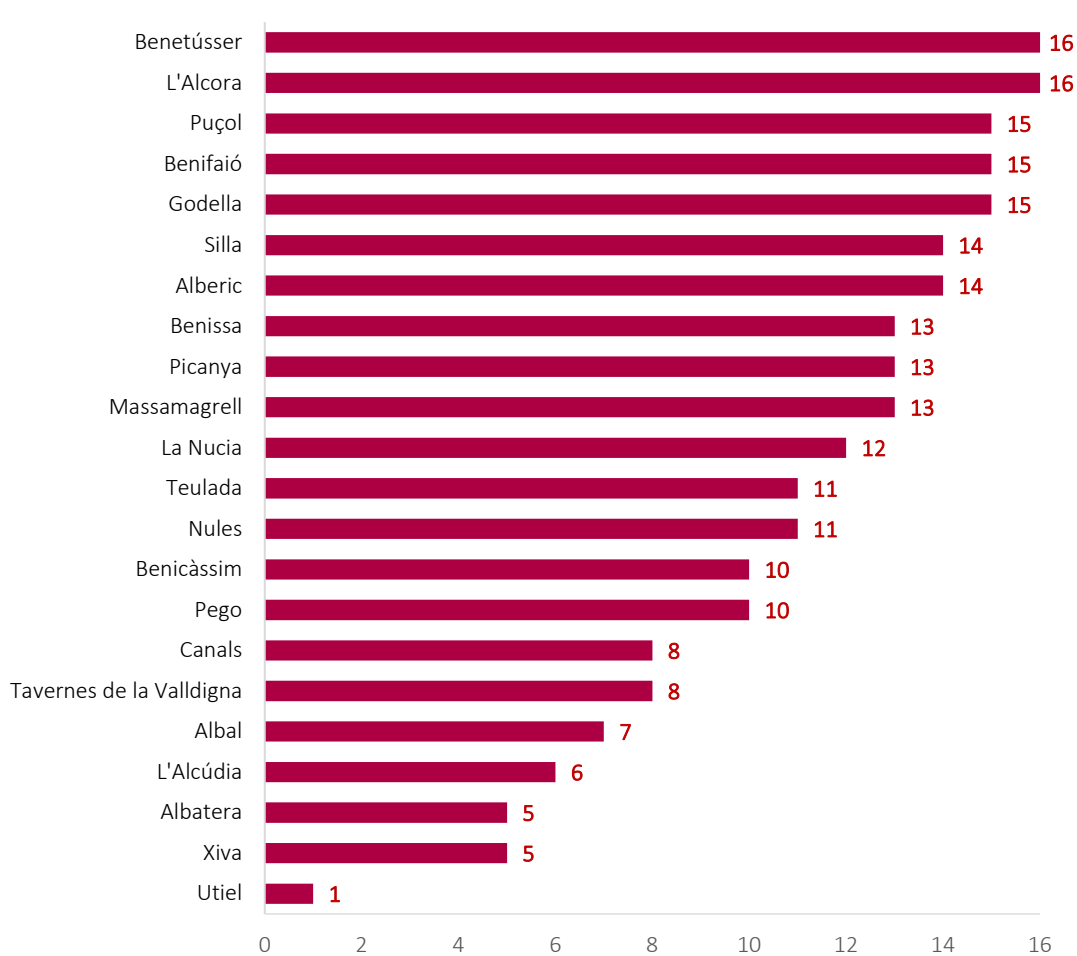
D'acord amb les respostes de les entitats es pot obtindre el grau en què els ajuntaments han implantat el teletreball establint el sistema de puntuació següent:

- 0 punts: àrees dels ajuntaments que no han teletreballat
- 1 punt: àrees dels ajuntaments que han teletreballat parcialment
- 2 punts: àrees dels ajuntaments que han teletreballat completament

Les àrees per les quals s'ha preguntat a les entitats han sigut secretaria, contractació, intervenció, tresoreria, recaptació, registre, serveis tècnics i recursos humans.

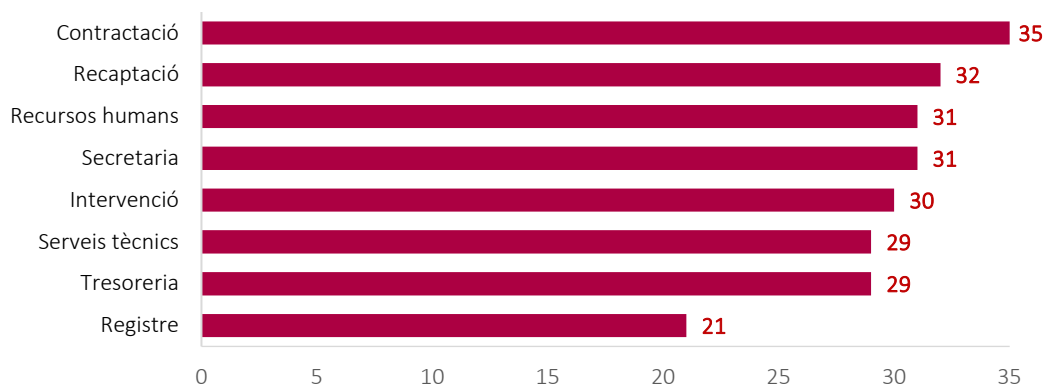


Gràfic 17. Nombre d'àrees que han implantat el teletreball per entitat



D'acord amb les respostes facilitades i amb la puntuació obtinguda sobre cada àrea, podem agrupar i indicar quins han realitzat teletreball en major o menor grau:

Gràfic 18. Grau de teletreball per àrees





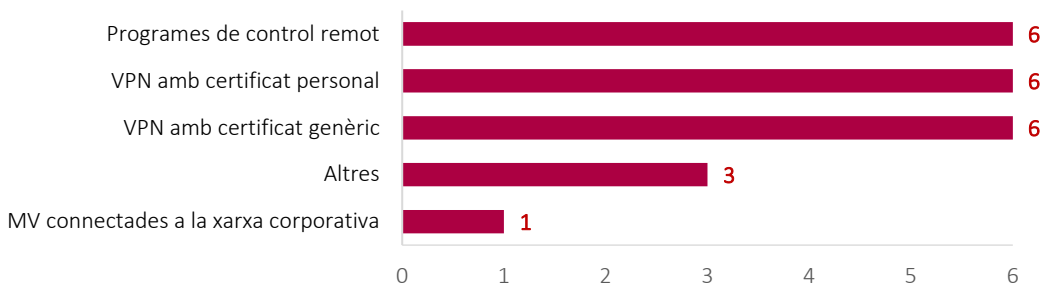
D'un total de 3.673 treballadors de 22 entitats amb data 14 de març de 2020, quan es va decretar l'estat d'alarma a Espanya, 1.186 van realitzar teletreball durant l'estat d'alarma. Amb data 31 de desembre de 2020, 16 de les 22 entitats mantenen treballadors en règim de teletreball; no obstant això, el nombre de treballadors en aquest règim es redueix a la meitat respecte al 14 de març.

Durant la pandèmia, les entitats s'han vist obligades a adaptar els seus sistemes al nou entorn de teletreball, implantant solucions que permeten als empleats treballar amb normalitat i amb les garanties de seguretat, eficàcia, eficiència, etc. Cada entitat ha implantat diferents solucions d'acord amb els mitjans disponibles:

- 15 entitats van utilitzar portàtils corporatius per al teletreball, de mitjana, de 19 treballadors per entitat. Es va utilitzar, de mitjana, 13 portàtils per entitat.
- 7 entitats van traslladar, de mitjana, un total de 15 equips informàtics de taula des de les instal·lacions municipals a domicilis particulars.
- 19 entitats van utilitzar, de mitjana per entitat, 50 equips informàtics personals per a la realització de treball a distància.

A més dels mitjans de maquinari, s'ha preguntat a les entitats per les solucions adoptades durant l'estat d'alarma per a connectar amb la xarxa corporativa, i se n'han obtingut els resultats següents:

Gràfic 19. Solucions implantades per les entitats



Com s'observa en el gràfic, les solucions adoptades han sigut variades. 6 entitats han optat per utilitzar programes de control remot de tipus Ammyy, TeamViewer, UltraVNC, AnyDesk, etc. contra les màquines de la mateixa entitat. D'altra banda, 12 entitats han optat per túnels VPN contra les xarxes corporatives, de les quals 6 ho feien amb certificats personals dels treballadors i 6 amb certificats genèrics. Finalment, hi ha una entitat que ha optat per màquines virtuals amb connexió a la xarxa corporativa i tres que han treballat amb aplicacions en el núvol.

Per a les solucions anteriors, 14 de les 22 entitats enquestades afirmen haver realitzat inversions relacionades amb material informàtic. 11 entitats van comprar portàtils amb una despesa mitjana per entitat d'11.585 euros. Únicament dues de les entitats afirmen haver comprat monitors i tres entitats van comprar dispositius mòbils o un altre tipus de material,



com ara antenes wifi, lectors de targeta, càmeres web, auriculars i micròfons. Finalment, 18 de les 22 entitats han organitzat activitats formatives a distància per als treballadors municipals per mitjans electrònics, a través dels seus mitjans propis o a través dels plans de formació de les diputacions.

Per acabar, cal destacar que durant el període comprés entre el 14 de març i el 20 de juny de 2020 totes les entitats han celebrat sessions a distància dels òrgans representatius, com ara plens, juntes de govern, meses de contractació, comissions informatives, etc., i han adoptat els acords a distància per mitjans electrònics i telemàtics, tal com habilita el Reial Decret Llei 11/2020, de 31 març, que va modificar l'article 46 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases del Règim Local.



ACRÒNIMS I GLOSSARI DE TERMES

AEPD: Agència Espanyola de Protecció de Dades

AGE: Administració general de l'Estat

CBCS: Controls bàsics de ciberseguretat

CCN: Centre Criptològic Nacional

CGTI: Controls generals de tecnologies de la informació

CMAECV: Comissió Multilateral de les Administracions Electròniques de la Comunitat Valenciana

CTT: Centre de Transferència de Tecnologia

Diputacions: Diputacions provincials

DGTIC: Direcció General de Tecnologies de la Informació i les Comunicacions de la Generalitat Valenciana

DPD: Delegat de protecció de dades

ENS: Esquema Nacional de Seguretat

Hosting: Espai que es lloga a un servidor per a emmagatzemar tota la informació que conforma un lloc en línia i que siga visible en internet

Housing: Llogar un espai físic en un *data center* per a albergar un servidor en un entorn de màxima seguretat que assegure la disponibilitat i la connectivitat contínua

IAE: Impost sobre Activitats Econòmiques

IBI: Impost sobre Béns Immobles

ICEX: Institucions de control extern

ICIO: Impost sobre Construccions, Instal·lacions i Obres

IIVTNU: Impost sobre l'Increment del Valor dels Terrenys de Naturalesa Urbana

INES: Informe Nacional de l'Estat de la Seguretat

IVTM: Impost sobre Vehicles de Tracció Mecànica

ENI: Esquema Nacional d'Interoperabilitat



- ENS: Esquema Nacional de Seguretat
- FVMP: Federació Valenciana de Municipis i Províncies
- GVA: Generalitat Valenciana
- LSSI: Llei de Serveis de la Societat de la Informació i de Comerç Electrònic
- LOPD: Llei Orgànica de Protecció de Dades de Caràcter Personal
- LOPDGDD: Llei Orgànica de Protecció de Dades i Garantia de Drets Digitals
- LPAC: Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques
- LRJSP: Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic
- OAMR: Oficines d'assistència en matèria de registres
- OCEX: Òrgans de control extern
- ORVE: Oficina de Registre Virtual d'Entitats
- PAe: Portal d'Administració Electrònica
- PMH: Padró municipal d'habitants
- PSI: Política de seguretat de la informació
- RGPD: Reglament General de Protecció de Dades
- SaaS: *Software as a service*
- SGSI: Sistema de Gestió de Seguretat de la Informació
- SIC: Sistemes d'informació i comunicacions
- SIR: Sistema d'Interconnexió de Registres
- TC: Tribunal de Comptes
- TIC: Tecnologies de la informació i les comunicacions



TRÀMIT D'AL·LEGACIONS

En compliment de l'article 16 de la Llei de la Generalitat Valenciana 6/1985, d'11 de maig, de Sindicatura de Comptes, i de l'article 55.1.c del Reglament de Règim Interior de la Sindicatura de Comptes, així com de l'acord del Consell d'aquesta institució pel qual va tindre coneixement de l'esborrany de l'Informe d'auditoria corresponent als exercicis 2019-2020, aquest es va trametre als comptedants per tal que, en el termini concedit, hi formularen al·legacions.

Dins del termini concedit, la Diputació de València ha formulat les al·legacions que ha considerat pertinents.

Pel que fa al contingut de les al·legacions i al seu tractament, cal assenyalar el següent:

1. Totes les al·legacions s'han analitzat detingudament.
2. Les al·legacions admeses s'han incorporat al contingut de l'Informe.

En els annexos I i II s'incorporen el text de les al·legacions formulades i l'informe motivat que se n'ha emés i que ha servit perquè la Sindicatura les estimara o desestimara.



APROVACIÓ DE L'INFORME

En compliment de l'article 19.j de la Llei de la Generalitat Valenciana 6/1985, d'11 de maig, de Sindicatura de Comptes, i de l'article 55.1.h del seu Reglament de Règim Interior i del programa anual d'actuació de 2020 d'aquesta institució, el Consell de la Sindicatura de Comptes, en la reunió del dia 18 d'octubre de 2022, va aprovar aquest informe de fiscalització.



ANNEX I

Al·legacions presentades



SINDICATURA DE COMPTES DE LA COMUNITAT VALENCIANA

C/ Sant Vicent, 4 - 46002
Tel. +34 96 386 93 00
Fax +34 96 386 96 53
sindicom@gva.es
www.sindicom.gva.es

JUSTIFICANTE DE PRESENTACIÓN EN REGISTRO ELECTRÓNICO

NÚMERO DE REGISTRO 202203204	FECHA DE ENTRADA 08/06/2022 12:25
ÁREA Fiscalización - Alegaciones	PROCEDIMIENTO PAA2020/31 Auditoria horizontal sobre la implantación de la administración electrónica. En colaboración con el Tribunal de Cuentas
DATOS DEL PRESENTADOR Nombre: ANTONI FRANCESC GASPAR RAMOS NIF / CIF: E-mail: Entidad: DIPUTACIÓ PROVINCIAL DE VALÈNCIA	
FIRMA DIGITAL 5CE7C425317B803D70134EAC9ABD9A098F20925B	
DOCUMENTOS ENVIADOS Fichero1: 33411084L_202268_Al·legacions a l'informe de la Sindicatura de C..pdf	

Documento	Identificadores	
AL-LEGACIONES ESBORRANY FISCALITZACIÓ ASSISTÈNCI...		
Código de verificación	Otros datos	Página 1 de 7
EFFE8BCF-64870B7C-D7ABDDE7-7DD3392		



Al·legacions que es formulen a l'esborrany de Informe de fiscalització de l'assistència a municipis per les Diputacions Provincials en matèria d'administració electrònica i l'estat d'implantació als Ajuntaments de municipis de població entre 10.000 i 20.000 habitants

Primera al·legació

Pàgina 9.

Punt 5.

Paràgraf:

Existeixen determinats serveis que són oferits per les tres diputacions, com la seu electrònica, sistemes d'identificació i signatura, notificacions electròniques, carpeta ciutadana, etc. Mentre que altres serveis únicament són oferits per alguna de les tres diputacions, com **l'arxiu electrònic o el registre d'empleats públics habilitats**, oferits únicament per la Diputació d'Alacant; o el suport en matèria de protecció de dades de caràcter personal, oferit per la Diputació d'Alacant i per la Diputació de Castelló, però no per la de València.

Contingut de l'al·legació:

Arxiu electrònic

La Diputació de València ha oferit, dins de la plataforma iPobles (proveïdor Guadaltel), una solució d'Arxiu Electrònic a les entitats adherides al seu projecte d'administració electrònica. La solució era G-EDE (Guadaltel) centrada en la gestió integral del cicle de vida de l'expedient i document electrònic, actuant com a arxiu definitiu d'expedients.

Registre d'empleats públics habilitats

La plataforma Habilit@ que permet fer constar el personal funcionari habilitat per les Administracions Públiques, el qual podrà realitzar labors d'identificació i signatura en nom de les persones interessades, així com emetre còpies electròniques autèntiques d'acord amb la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques, i el Reial decret 203/2021, de 30 de març, pel qual s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics, no estava operativa entre 2019 i 2020. Per aquest motiu no podia ser oferida una solució que està basada en la interoperabilitat entre Administracions.

Servei d'Informàtica

Informàtica i Tecnologia

FIRMADO

1.- Jefe Servicio de Informática de DIPUTACION

- José Benedito Agramunt

08-jun-2022 10:51:54

2.- Diputada Delegada de Informática y Tecnología de DIPUTACION

- Mentxu Balaguer Pastor

08-jun-2022 11:27:41

Documento	Identificadores	
AL-LEGACIONS ESBORRANY FISCALITZACIÓ ASSISTÈNCI...		
Código de verificación	Otros datos	Página 2 de 7
EFFE8BCF-64870B7C-D7ABDDE7-7DD3392		



Segona al·legació

Pàgina 10.

Punt 6.

Paràgraf:

Les obligacions reconegudes netes relacionades amb l'assistència prestada als ajuntaments de menys de 20.000 habitants en les tres diputacions van ascendir en 2019 a una mitjana de 1.431 euros per a cadascun dels 477 ajuntaments que no aconseguen aqueixa població, xifra molt inferior a la mitjana nacional de 3.080 euros per ajuntament de menys de 20.000 habitants. A més, existeixen diferències significatives entre les tres diputacions.

Contingut de l'al·legació:

La Diputació de València va contractar amb l'empresa Guadaltel, en el marc d'un concurs públic en 2017, els serveis d'una plataforma d'administració electrònica (iPobles) destinada als municipis menors de 20.000 habitants, així com els serveis de consultoria i suport sobre aquesta. **Els costos per servei d'implantació, configuració i arrancada de cada entitat i el servei posterior d'ús de la plataforma s'abonaven únicament per les entitats adherides (80), no per la previsió de 235 entitats possibles.** Això fa que el cost siga únicament per entitats a les quals s'ha prestat assistència; la despesa mitjana per ajuntament assistit és de 4.744,00 € no de 1.615,00 €, aquest import està calculat sobre 235 ajuntaments possibles usuaris.

Tercera al·legació

Pàgina 10.

Punt 7.

Paràgraf:

Les diputacions d'Alacant i Castelló reben anualment un informe amb indicadors d'ús de les diferents plataformes i serveis d'administració electrònica. **La de València, per part seua, manté un registre de queixes i suggeriments i l'empresa adjudicatària envia un informe periòdic sobre l'estat d'implantació, però aquest informe no es completa amb indicadors que mesuren l'ús i la qualitat de servei.**

Contingut de l'al·legació:

La Diputació de València ha disposat d'indicadors, establits en el plec tècnic que va regir la contractació, per part de l'empresa Guadaltel d'ús dels diferents mòduls que componien la plataforma iPobles. Durant la duració del contracte s'han realitzat reunions de seguiment del projecte tant de nivell tècnic com directiu. A més dels indicadors establits per a la gestió del projecte, la pròpia plataforma iPobles disposa d'indicadors, per entitat, sobre l'ús i evolució dels diferents mòduls que la componen. En funció d'aquests indicadors s'han realitzat accions per a potenciar i millorar l'ús de mòduls i qualitat del servei ofert.

Servei d'Informàtica

Informàtica i Tecnologia

FIRMADO

1.- Jefe Servicio de Informática de DIPUTACION

- José Benedito Agramunt

08-jun-2022 10:51:54

2.- Diputada Delegada de Informática y Tecnología de DIPUTACION

- Mentxu Balaguer Pastor

08-jun-2022 11:27:41

Documento	Identificadores	
AL-LEGACIONS ESBORRANY FISCALITZACIÓ ASSISTÈNCI...		
Código de verificación	Otros datos	Página 3 de 7
EFFE8BCF-64870B7C-D7ABDDE7-7DD3392		



Quarta al·legació

Pàgina 12.

Punt 19.

Paràgraf:

Cap dels ajuntaments que ha respost té implantats tots els serveis que exigeix la normativa vigent.

Encara que existeixen serveis que sí han sigut implantats en la totalitat d'ajuntaments -com el registre electrònic, verificació de dades, notificacions, seu electrònica, etc.-, **determinats serveis no han sigut implantats en la majoria d'entitats: registre d'empleats públics habilitats, arxiu electrònic o el registre electrònic d'apoderaments.**

Contingut de l'al·legació:

Arxiu electrònic

Tal com s'ha indicat en la primera al·legació, reiterem que la Diputació de València ha oferit, dins de la plataforma iPobles (proveïdor Guadaltel), una solució d'Arxiu Electrònic a les entitats adherides al seu projecte d'administració electrònica. La solució era G-EDE (Guadaltel) centrada en la gestió integral del cicle de vida de l'expedient i document electrònic, actuant com a arxiu definitiu d'expedients.

Registre d'empleats públics habilitats

Indicat també en la primera al·legació, la plataforma Habilit@ que permet fer constar el personal funcionari habilitat per les Administracions Públiques, el qual podrà realitzar labors d'identificació i signatura en nom de les persones interessades, així com emetre còpies electròniques autèntiques d'acord amb la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques, i el Reial decret 203/2021, de 30 de març, pel qual s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics, no estava operativa entre 2019 i 2020. Per aquest motiu no podia ser oferida una solució que està basada en la interoperabilitat entre Administracions.

Registre electrònic d'apoderaments

APODERA és l'aplicació que gestiona el Registre Electrònic d'Apoderaments de l'Administració General de l'Estat. Permet la inscripció de poders apud-acta, atorgats per compareixença presencial o electrònica, per a fer constar i gestionar les representacions que les persones interessades atorguen a altres persones, física o jurídica, perquè puga actuar en el seu nom davant les Administracions Públiques.

Els serveis electrònics que permeten la interoperabilitat entre plataformes d'administració electrònica i Apodera no estaven habilitats durant 2019 i 2020, per modificacions en la norma que regeix els apoderaments electrònics han patit modificacions i durant el primer trimestre de 2021 van estar operatius.

L'aplicació iPobles disposava de la possibilitat de recollir apoderaments apud-acta presencials, utilitza el seu propi registre d'apoderaments, però no integrat amb la plataforma de l'Estat.

Servei d'Informàtica

Informàtica i Tecnologia

FIRMADO

1.- Jefe Servicio de Informática de DIPUTACION

- José Benedito Agramunt

08-jun-2022 10:51:54

2.- Diputada Delegada de Informática y Tecnología de DIPUTACION

- Mentxu Balaguer Pastor

08-jun-2022 11:27:41

Documento	Identificadores	
AL-LEGACIONS ESBORRANY FISCALITZACIÓ ASSISTÈNCI...		
Código de verificación	Otros datos	Página 4 de 7
EFFE8BCF-64870B7C-D7ABDDE7-7DD3392		



Cinquena al·legació

Pàgina 31.

Punt

Paràgraf:

En aquest cas, és l'empresa Guadaltel l'encarregada de proporcionar els serveis de plataforma d'administració electrònica a la Diputació de València, sent aquesta plataforma iPOBLES; no obstant això, **no consta que la Diputació haja avaluat prèviament la situació a l'efecte de mesurar la necessitat de contractació d'aquesta, si bé en la part expositiva del conveni es fa al·lusió a la necessitat manifesta de donar compliment a noves exigències normatives, derivades dels esmentats preceptes.**

Contingut de l'al·legació:

Amb la publicació de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques i la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic, la Diputació de València va emprendre una cerca de solució tecnològica i organitzativa per a escometre la implantació d'aquestes Lleis en els municipis menors de 20.000 habitants de la província.

Es van consultar i van analitzar solucions oferides per les Administracions alhora que es va analitzar el mercat privat d'administració electrònica. Les solucions oferides per les Administracions no presentaven un grau de desenvolupament i integracions adequat, alhora que la Diputació de València no estava organitzada per a poder emprendre desenvolupaments propis amb la finalitat d'oferir serveis a les entitats locals. Es va optar com a via més ràpida i segura, en aqueix moment, per realitzar una licitació pública que recollira el que es disposa en les Lleis 39/2015 i 40/2015 en forma de plataforma d'administració electrònica, de pagament per ús, incloent les accions de suport i manteniment d'aquesta cap als possibles usuaris d'aquesta.

Per a poder realitzar el plec tècnic que regia la contractació i l'avaluació econòmica de la mateixa ens basem tant en el coneixement que teníem de la situació d'aquesta matèria en les administracions de la província com en contactes amb altres administracions similars de fora de la província.

Servei d'Informàtica

Informàtica i Tecnologia

FIRMADO

1.- Jefe Servicio de Informática de DIPUTACION

- José Benedito Agramunt

08-jun-2022 10:51:54

2.- Diputada Delegada de Informática y Tecnología de DIPUTACION

- Mentxu Balaguer Pastor

08-jun-2022 11:27:41

Documento	Identificadores	
AL-LEGACIONES ESBORRANY FISCALITZACIÓ ASSISTÈNCI...		
Código de verificación	Otros datos	Página 5 de 7
EFFE8BCF-64870B7C-D7ABDDE7-7DD3392		



Sisena al-legació

Pàgina 33.
Punt
Paràgraf:

Respecte a la documentació aportada cal destacar que s'han detectat algunes mancances com la **falta d'estipulacions sobre requisits de suport i manteniment del servei, mesures de seguretat o protecció de dades.**

Contingut de l'al-legació:

Tal com es recull en el contracte amb l'empresa Guadaltel, plataforma iPobles, i venia especificat en els plecs de licitació de la plataforma d'administració electrònica destinada als municipis menors de 20.000 habitants, estaven recollides les característiques del suport i serveis compromesos pel contractista i els indicadors de servei sobre aquests, així com les mesures de seguretat, retorn del servei a la fi del contracte, auditoria de seguretat de la plataforma (Guadaltel va certificar la plataforma durant l'execució del contracte en nivell mitjà en el ENS) i mesures de protecció de dades.

En el plec que va regir la contractació de la plataforma iPobles es va exigir el compliment del ENS, certificat obtingut per l'empresa Guadaltel durant la duració del contracte.

Setena al-legació

Pàgina 33.
Punt
Paràgraf:

Respecte a la documentació aportada cal destacar que s'han detectat algunes mancances com la **falta d'estipulacions sobre requisits de suport i manteniment del servei, mesures de seguretat o protecció de dades.**

Contingut de l'al-legació:

Tal com es recull en el contracte amb l'empresa Guadaltel, plataforma iPobles, i venia especificat en els plecs de licitació de la plataforma d'administració electrònica destinada als municipis menors de 20.000 habitants, estaven recollides les característiques del suport i serveis compromesos pel contractista i els indicadors de servei sobre aquests, així com les mesures de seguretat, retorn del servei a la fi del contracte, auditoria de seguretat de la plataforma (Guadaltel va certificar la plataforma durant l'execució del contracte en nivell mitjà en el ENS) i mesures de protecció de dades.

Servei d'Informàtica



FIRMADO		
1.- Jefe Servicio de Informática de DIPUTACION	- José Benedito Agramunt	08-jun-2022 10:51:54
2.- Diputada Delegada de Informática y Tecnología de DIPUTACION	- Mentxu Balaguer Pastor	08-jun-2022 11:27:41

Esta es una copia impresa del documento electrónico generada por la aplicación informática PortalFirmas. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: https://www.sede.dival.es/opercms/opercms/portal/index.jsp?opcion=verifica

Documento	Identificadores	
AL-LEGACIONS ESBORRANY FISCALITZACIÓ ASSISTÈNCI...		
Código de verificación	Otros datos	Página 6 de 7
EFFE8BCF-64870B7C-D7ABDDE7-7DD3392		



Octava al·legació

Pàgina 35.

Punt

Paràgraf:

Finalment, **existeixen determinats serveis sobre els quals cap de les tres diputacions ofereix cap mena d'assistència als ajuntaments**, com són:

- **Plataforma d'intermediació de dades (art. 28.2 LPAC)**
- **Arxiu electrònic únic (art. 17 LPAC)**
- Compliment de l'ENI
- Housing
- **Contractació centralitzada**
- **Factura electrònica**

Contingut de l'al·legació:

Plataforma d'intermediació de dades (art. 28.2 LPAC)

En compliment de l'Acord del Ministeri de Política Territorial i Administració Pública i la Generalitat de revisió del Conveni signat entre el Ministeri d'Administracions Públiques i la Generalitat per a la prestació mútua de serveis d'administració electrònica, subscrit el 12 de març de 2008 (Resolució de 16 de setembre de 2011, de la directora general del Secretariat del Consell i Relacions amb Les Corts, de la Conselleria de Presidència, DOCV número 6612 / 20.09.2011) i a través del Conveni Marc de col·laboració entre la Generalitat, les Diputacions Provincials i la Federació Valenciana de Municipis i Províncies, en matèria d'administració electrònica en l'àmbit de la Comunitat Valenciana, (DOCV número 5820, de 4 d'agost de 2008), la Generalitat Valenciana ofereix a totes les entitats locals que ho sol·liciten l'accés a la Plataforma Autònoma d'Interoperabilitat, podent qualsevol entitat accedir a ella.

Arxiu electrònic únic (art. 17 LPAC)

En el document Digitalitza-t, 2016, Guia per a facilitar a les Entitats Locals el compliment de les obligacions digitals de les Lleis 39 i 40/2015, del Ministeri d'Hisenda i Administracions Pública, s'indica que per a escometre l'Arxiu Electrònic Únic i donar compliment a l'art. 17 de la LPAC es podia disposar de l'aplicació Arxive.

Com s'indica en aquesta guia, Arxive és una aplicació web d'arxiu definitiu d'expedients i documents electrònics, que compleix amb l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat en l'àmbit de l'Administració electrònica. Arxive proporciona les eines necessàries per a la creació per part d'un súper-administrador d'un sistema d'administració i gestió de Centres d'Arxiu multi departamental, així com la integració en Archive de les corresponents aplicacions consumidores i la gestió dels documents i expedients electrònics remesos per aquestes, així com les seues polítiques de preservació i gestió del quadre de classificació de cada arxiu.

Durant 2019 i 2020 Arxive no va estar operatiu, i en data de hui segueix sense estar-ho per a una instal·lació centralitzada que pugua servei a multientitats.

Com ja s'ha indicat, la Diputació de València va oferir, dins de la plataforma iPobles (proveïdor Guadaltel), una solució d'Arxiu Electrònic a les entitats adherides al seu projecte d'administració

Servei d'Informàtica

Informàtica i Tecnologia

FIRMADO

1.- Jefe Servicio de Informática de DIPUTACION

- José Benedito Agramunt

08-jun-2022 10:51:54

2.- Diputada Delegada de Informática y Tecnología de DIPUTACION

- Mentxu Balaguer Pastor

08-jun-2022 11:27:41

Documento	Identificadores	
AL-LEGACIONS ESBORRANY FISCALITZACIÓ ASSISTÈNCI...		
Código de verificación	Otros datos	Página 7 de 7
EFFE8BCF-64870B7C-D7ABDDE7-7DD3392		



electrònica. La solució era G-EDE (Guadaltel) centrada en la gestió integral del cicle de vida de l'expedient i document electrònic, actuant com a arxiu definitiu d'expedients.

Contractació centralitzada

La Generalitat Valenciana disposava d'una Plataforma de Contractació oferida a entitats locals. Es va abandonar quan va estar operativa la Plataforma de Contractació del Sector Públic. La Diputació de València va ajudar a les entitats que treballaven amb la plataforma de la GVA a passar-se a la PLCSP alhora que va facilitar la incorporació de totes les entitats locals de la província, i continua assistint amb accions formatives i de suport, a manera d'assistència d'incidències sobre aquesta, disposant d'un equip propi per a això.

Factura electrònica

La Diputació de València no disposa d'una plataforma pròpia perquè les entitats locals puguin recepcionar i gestionar les Factures Electròniques rebudes. S'adopte, des de l'entrada en vigor de la Llei 25/2013, de 27 de desembre, d'impuls de la factura electrònica i creació del registre comptable de factures en el Sector Públic, la utilització de la plataforma FACE i el seu foment entre totes les administracions locals.

S'ha facilitat la integració de l'aplicació comptable que la Diputació ofereix a les entitats que ho sol·liciten amb FACE, així com suport de dubtes o incidències sobre la gestió de factures electròniques des de l'entrada en vigor de la Llei 25/2013, en 2015.

València, en el dia de la signatura

Servei d'Informàtica

Informàtica i Tecnologia

FIRMADO

1.- Jefe Servicio de Informática de DIPUTACION	- José Benedito Agramunt	08-jun-2022 10:51:54
2.- Diputada Delegada de Informática y Tecnología de DIPUTACION	- Mentxu Balaguer Pastor	08-jun-2022 11:27:41

Esta es una copia impresa del documento electrónico generada por la aplicación informática Portalfirmas. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: https://www.sede.dival.es/openscms/portal/index.jsp?opcion=verifica



ANNEX II

Informe sobre les al·legacions presentades



ANÀLISI DE LES AL·LEGACIONS EFECTUADES PER LA DIPUTACIÓ DE VALÈNCIA A L'ESBORRANY DE L'INFORME DE FISCALITZACIÓ DE L'ASSISTÈNCIA A MUNICIPIS PER LES DIPUTACIONS PROVINCIALS EN MATÈRIA D'ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA I L'ESTAT D'IMPLANTACIÓ ALS AJUNTAMENTS DE MUNICIPIS DE POBLACIÓ ENTRE 10.000 I 20.000 HABITANTS

Per mitjà de l'escrit de la Sindicatura de 25 de maig de 2022 es va remetre a les tres diputacions provincials l'esborrany de l'"Informe de fiscalització de l'assistència a municipis per les diputacions provincials en matèria d'administració electrònica i l'estat d'implantació als ajuntaments de municipis de població entre 10.000 i 20.000 habitants" perquè efectuaren les al·legacions que consideraren oportunes. Amb data 7 de juny es van rebre pel registre electrònic les al·legacions formulades per la Diputació de València, respecte de les quals s'assenyala el següent:

Primera al·legació. Apartat 5, punt 5, segon paràgraf

L'esborrany assenyalava que: "Hi ha determinats serveis que ofereixen les tres diputacions, com la seu electrònica, sistemes d'identificació i signatura, notificacions electròniques, carpeta ciutadana, etc., mentre que altres serveis únicament els ofereix alguna de les tres diputacions, com l'arxiu electrònic o el registre d'empleats públics habilitats, oferits únicament per la Diputació d'Alacant; o el suport en matèria de protecció de dades de caràcter personal, ofert per la Diputació d'Alacant i per la Diputació de Castelló, però no per la de València."

Comentaris

En l'al·legació realitzada per la Diputació de València s'indica:

- Que la Diputació ofereix, dins de la solució i-Pobles, una eina d'arxiu electrònic per a les entitats adherides a aquesta plataforma d'administració electrònica.
- Que la plataforma Habilit@ (plataforma destinada al registre d'empleats públics habilitats) no estava operativa entre 2019 i 2020, per la qual cosa no es podia oferir una solució basada en la interoperabilitat entre administracions.

En les respostes als qüestionaris facilitats per la Sindicatura a la Diputació de València per a obtenir les dades de l'Informe, la Diputació va contestar "no" a les preguntes sobre la prestació dels serveis d'arxiu electrònic i registre d'empleats públics habilitats als municipis de la seua competència, i no es va incloure entre els manuals de l'eina i-Pobles cap document que faça referència als serveis anteriors.

No obstant això, sí que hi ha dos ajuntaments que afirmen tindre el servei d'arxiu electrònic amb i-Pobles.



Conseqüències en l'Informe

Respecte al servei d'“Arxiu electrònic”, es modifiquen els primers paràgrafs de l'apartat 5, punt 5, que motiva l'al·legació, i queda com segueix:

“5. La Diputació d'Alacant presta 13 dels 20 serveis d'administració electrònica analitzats. La Diputació de València presta un total de 10 serveis i la Diputació de Castelló, 11 serveis.

Hi ha determinats serveis que són oferits per les tres diputacions, com la seua electrònica, sistemes d'identificació i signatura, notificacions electròniques, carpeta ciutadana, etc.

Hi ha serveis oferits únicament per alguna de les tres diputacions, com l'arxiu electrònic, per les d'Alacant i València, o el suport en matèria de protecció de dades de caràcter personal, per les d'Alacant i Castelló.”

Es modifica el quadre 6, “Serveis prestats d'administració electrònica i nombre de municipis”:

- S'inclou el servei “Arxiu electrònic” com a servei oferit per la Diputació de València als 80 municipis adherits a la seua plataforma d'administració electrònica.
- El total de serveis oferits per la Diputació de València passa de 9 a 10, i queda reflectit en el paràgraf següent al quadre: “[...] Per la seua part València presta un total de 10 serveis [...].

En referència al servei “Registre d'empleats públics habilitats”, s'afeg un paràgraf addicional a l'apartat “Anàlisi dels serveis prestats”, subapartat “Serveis oferits per les diputacions” de l'“Apèndix 2”, que puntualitza que:

“D'acord amb les respostes facilitades per les diputacions, hi ha serveis que no es proporcionen en el moment de la revisió per no estar operativa la interoperabilitat amb altres administracions durant els exercicis fiscalitzats.”

Segona al·legació. Apartat 5, punt 6

L'esborrany assenyalava que: “Les obligacions reconegudes netes relacionades amb l'assistència prestada als ajuntaments de menys de 20.000 habitants en les tres diputacions van ascendir en 2019 a una mitjana de 1.431 euros per a cada un dels 477 ajuntaments que no aconseguen aquesta població, una xifra molt inferior a la mitjana nacional de 3.080 euros per ajuntament de menys de 20.000 habitants. A més, hi ha diferències significatives entre les tres diputacions.”

Comentaris

En l'al·legació realitzada per la Diputació de València es fa constar que, en 2017, es van contractar serveis de la plataforma d'administració electrònica i-Pobles per a municipis de



menys de 20.000 habitants, incloent-hi serveis de consultoria i suport. Els costos per servei d'implantació, configuració i posada en marxa de cada entitat es van abonar únicament per entitat adherida (80), no per la previsió de 235 entitats possibles, per la qual cosa la despesa mitjana per ajuntament és de 4.744,00 euros i no de 1.615,00 euros, calculat sobre 235 ajuntaments.

El paràgraf al·legat fa referència a un indicador general utilitzat de manera estàndard per al conjunt de les diputacions d'Espanya. Com que no s'ha entrat a analitzar les raons de la diferència entre les tres diputacions de la Comunitat, s'elimina l'última oració del paràgraf.

Conseqüències en l'Informe

El paràgraf al·legat queda així:

"6. Les obligacions reconegudes netes relacionades amb l'assistència prestada als ajuntaments de menys de 20.000 habitants en les tres diputacions van ascendir en 2019 a una mitjana de 1.431 euros per a cada un dels 477 ajuntaments que no aconseguien aquesta població, xifra molt inferior a la mitjana nacional de 3.080 euros per ajuntament de menys de 20.000 habitants."

Tercera al·legació. Apartat 5, punt 7, segon paràgraf

"Les diputacions d'Alacant i Castelló reben anualment un informe amb indicadors d'ús de les diferents plataformes i serveis d'administració electrònica. La de València, per la seua banda, manté un registre de queixes i suggeriments i l'empresa adjudicatària envia un informe periòdic sobre l'estat d'implantació, però aquest informe no es completa amb indicadors que mesuren l'ús i la qualitat de servei."

Comentaris

En l'al·legació realitzada s'indica que la Diputació disposa d'indicadors dels diferents mòduls que componen la plataforma i-Pobles, establits en el plec tècnic de contractació. A més, s'indica que s'han realitzat reunions de seguiment i que la mateixa plataforma i-Pobles disposa d'indicadors sobre l'ús i evolució dels diferents mòduls.

En els qüestionaris que va emplenar la Diputació de València, afirmava que disposava d'un pla o projecte específic per a la implantació de l'administració electrònica en ajuntaments de menys de 20.000 habitants, i que no s'emeten informes de seguiment.

La Diputació, a més, va aportar un informe de seguiment de l'empresa proveïdora amb data de 22/11/2019 que indica les assistències realitzades i programades sobre els ajuntaments, les incidències, peticions, hores i estat dels serveis. No obstant això, respecte als indicadors d'ús detallats de cada un dels mòduls que té la plataforma, únicament se'ns va aportar un full de càlcul i un gràfic de dades relatives a quatre mesos amb escassa informació.

Conseqüències en l'Informe

Es matisa el paràgraf que motiva l'al·legació, que queda com segueix:



“Les diputacions d’Alacant i Castelló reben anualment un informe amb indicadors d’ús de les diferents plataformes i serveis d’administració electrònica. La de València, per la seua banda, manté un registre de queixes i suggeriments i l’empresa adjudicatària envia un informe periòdic sobre l’estat d’implantació, assistències realitzades i pendents, nombre d’hores, etc., incloent-hi indicadors d’ús, si bé aquests no compten amb el detall necessari.”

Quarta al·legació. Apartat 5, punt 19

“Cap dels ajuntaments que ha respost té implantats tots els serveis que exigeix la normativa vigent.

Encara que hi ha serveis que s’han implantat en la totalitat d’ajuntaments –com el registre electrònic, verificació de dades, notificacions, seu electrònica, etc.–, determinats serveis no s’han implantat en la majoria d’entitats: registre d’empleats públics habilitats, arxiu electrònic o el registre electrònic d’apoderaments.”

Comentaris

En l’al·legació realitzada per la Diputació de València s’indica:

- En referència a l’arxiu electrònic: que la Diputació ofereix una eina d’arxiu electrònic en la solució i-Pobles a les entitats adherides.
- En referència al registre d’empleats públics habilitats: que la plataforma Habilit@ no estava operativa entre 2019 i 2020, per la qual cosa no es podia oferir una solució basada en la interoperabilitat entre administracions.
- En referència al registre electrònic d’apoderaments: que Apodera és l’aplicació de l’Administració general de l’Estat a aquest efecte, i els serveis electrònics que permeten la interoperabilitat entre les plataformes d’administració electrònica i Apodera no estaven habilitats durant 2019 i 2020. No obstant això, i-Pobles disposava de la possibilitat de recollir apoderaments *apud acta* presencials en el seu propi registre no integrat amb la plataforma de l’Estat.

En les respostes als qüestionaris facilitats per la Sindicatura a la Diputació de València, es respon “no” a les preguntes sobre la prestació dels serveis d’arxiu electrònic i registre d’empleats públics habilitats. No obstant això, es respon “sí” a la pregunta sobre el servei al registre electrònic d’apoderaments als municipis de la seua competència. A més, entre els manuals facilitats de l’eina i-Pobles no s’inclou cap document que faça referència als serveis anteriors.

Adicionalment, cap dels ajuntaments enquestats pertanyents a la província de València afirma tindre implantat o haver utilitzat el servei de registre electrònic d’apoderaments amb i-Pobles.



Conseqüències en l'Informe

Respecte al servei d'Arxiu electrònic, se realitzen les modificacions descrites en la primera al·legació.

En referència als serveis de "Registre d'empleats públics habilitats" i "Registre electrònic d'apoderaments" s'afeg el paràgraf motivat per la primera al·legació en l'apartat "Serveis oferits per les diputacions" de l'Apèndix 2, que puntualitza que:

"D'acord amb les respostes facilitades per les diputacions, hi ha serveis que no s'ofereixen en el moment de la revisió per no estar operativa la interoperabilitat amb altres administracions durant els exercicis fiscalitzats."

Cinquena al·legació. Apèndix 2, apartat "Anàlisi dels serveis prestats", subapartat "Planificació prèvia", sisè paràgraf

En l'informe s'indica: "En aquest cas, és l'empresa Guadaltel l'encarregada de proporcionar els serveis de plataforma d'administració electrònica a la Diputació de València, i aquesta plataforma és i-Pobles; no obstant això, no consta que la Diputació haja avaluat prèviament la situació a l'efecte de mesurar la necessitat de contractació d'aquesta, si bé en la part expositiva del conveni es fa al·lusió a la necessitat manifesta de donar compliment a noves exigències normatives, derivades dels preceptes esmentats."

Comentaris

La Diputació de València afirma en la seua al·legació que, per a complir les lleis 39/2015 i 40/2015, es va iniciar la cerca d'una solució tecnològica i organitzativa per a complir aquestes lleis en municipis de menys de 20.000 habitants. Per a això, afirmen haver analitzat solucions oferides per les administracions alhora que pel mercat privat. Atés que les solucions oferides per les administracions no presentaven un grau de desenvolupament i integració adequat i es va descartar fer-ne desenvolupaments propis, la Diputació va licitar una plataforma d'administració electrònica basant el plec tècnic en el coneixement de la situació de les administracions de la província i d'altres administracions de fora de la província.

En l'al·legació es dona una explicació que no contradueix l'Informe, ja que no tenim evidència que la Diputació de València realitzara algun tipus d'avaluació sobre l'estat o situació de l'administració electrònica dels ajuntaments del seu àmbit territorial amb població inferior a 20.000 habitants.

Conseqüències en l'Informe

No es modifica l'informe.



Sisena al·legació. Apèndix 2, apartat "Anàlisi dels serveis prestats", subapartat "Contingut dels contractes i solucions contractades", "Diputació de València", quart paràgraf

En l'esborrany d'Informe s'assenyala: "Respecte a la documentació aportada cal destacar que s'han detectat algunes mancances com la falta d'estipulacions sobre requisits de suport i manteniment del servei, mesures de seguretat o protecció de dades."

Comentaris

En l'al·legació s'indica que el contracte amb Guadaltel per a la plataforma i-Pobles incloïa característiques de suport, serveis i indicadors d'ús, així com mesures de seguretat, retorn del servei en finalitzar el contracte, auditoria de seguretat de la plataforma (certificada per l'ENS com de nivell mitjà) i mesures de protecció de dades.

Hem verificat que el "Plec de condicions tècniques per a la contractació per la Diputació de València d'una plataforma administració electrònica, i normalització i implantació de procediments electrònics, per als municipis de la província de valència menors de 20.000 habitants, entitats locals menors i mancomunitats" sí que inclou, entre altres aspectes, requisits de suport, garanties de nivell de servei sobre incidències i disponibilitat, aspectes de confidencialitat i seguretat de la informació i aspectes relacionats amb la protecció de dades de caràcter personal.

Per tant, s'accepta l'al·legació.

Conseqüències en l'Informe

S'elimina el paràgraf al·legat de l'Informe.

Setena al·legació. Al·legació repetida

Huitena al·legació. Apèndix 2, apartat "Anàlisi dels serveis prestats", subapartat "Serveis oferits per les diputacions", cinqué paràgraf

L'Informe assenyala que "Finalment, hi ha determinats serveis sobre els quals cap de les tres diputacions ofereix cap tipus d'assistència als ajuntaments:

- Plataforma d'intermediació de dades (art. 28.2 LPAC)
- Arxiu electrònic únic (art. 17 LPAC)
- Compliment de l'ENI
- *Housing*
- Contractació centralitzada



Factura electrònica”

Comentaris

En l'al·legació realitzada s'indica:

- Plataforma d'intermediació de dades (art. 28.2 LPAC): La GVA ofereix a totes les entitats locals que ho sol·liciten l'accés a la plataforma autonòmica d'interoperabilitat.
- Arxiu electrònic únic (art. 17 LPAC): la guia *Digitalitza't* disposa l'aplicació Arxive per a complir aquest servei, aplicació que compleix l'ENI. Aquesta aplicació no estava operativa durant 2019 i 2020. Com s'ha indicat anteriorment, la Diputació oferia una solució dins de la plataforma i-Pobles.
- Contractació centralitzada: La Diputació indica que va col·laborar amb les entitats locals a la migració de la plataforma de contractació de la GVA a la nova plataforma de contractació del sector públic. Aquesta col·laboració es va realitzar amb accions formatives i de suport d'incidències. No obstant això, això no es correspon amb el servei de contractació centralitzada.
- Factura electrònica: La Diputació va fomentar entre les administracions locals la plataforma FACE a aquest efecte, i en va facilitar la integració amb l'aplicació comptable oferida per la Diputació, amb suport per a dubtes i incidències.

Conseqüències en l'Informe

Es modifica el paràgraf que motiva l'al·legació, que queda com segueix:

“Finalment, hi ha determinats serveis sobre els quals cap de les tres diputacions ofereix assistència als ajuntaments, excepte el suport en determinades tasques, com ara:

- Plataforma d'intermediació de dades (art. 28.2 LPAC)
- Arxiu electrònic únic (art. 17 LPAC)
- Compliment de l'ENI
- *Housing*
- Contractació centralitzada
- Factura electrònica”



Document sota custòdia en Seu Electrònica

SINDICATURA DE COMPTES DE LA COMUNITAT VALENCIANA

NIF: S9600001C

Informe administració electrònica, 2019-2020, val - SEFYCU 3577760

Podeu accedir a aquest document en format PDF-PAdES i comprovar la seua autenticitat en la Seu Electrònica usant el codi CSV següent:



URL (adreça en Internet) de la Seu Electrònica: <https://sindicom.sedipualba.es/>

Codi Segur de Verificació (CSV): KUAA ZHTC PDX4 CXKY 9QHC

En aquesta adreça podeu obtenir més informació tècnica sobre el procés de firma, així com descarregar les firmes i els segells en format XAdES corresponents.

Resum de firmes i/o segells electrònics d'aquest document

Empremta del
document per a la
persona firmant

Text de la firma

Dades addicionals de la firma



Vicent Cucarella Tormo
Síndic Major

Firma electrònica - ACCV - 25/10/22 07:28
VICENT CUCARELLA TORMO