

SINDICATURA DE COMPTES  
DE LA COMUNITAT VALENCIANA

**INFORME DE FISCALIZACIÓN DE LA ASISTENCIA A  
MUNICIPIOS POR LAS DIPUTACIONES PROVINCIALES  
EN MATERIA DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA Y  
EL ESTADO DE IMPLANTACIÓN EN LOS  
AYUNTAMIENTOS DE MUNICIPIOS DE POBLACIÓN  
ENTRE 10.000 Y 20.000 HABITANTES**

Ejercicios 2019-2020



## RESUMEN

De acuerdo con el marco normativo actual, el canal electrónico es la principal vía de comunicación e interacción entre la ciudadanía y las Administraciones públicas y, para adaptarse al nuevo entorno, las entidades locales deben experimentar un proceso de transformación digital. Dada la complejidad de este proceso, las diputaciones provinciales juegan un papel decisivo en el impulso de la digitalización en municipios de población inferior a 20.000 habitantes.

Atendiendo a esta realidad, y en colaboración con el Tribunal de Cuentas, los OCEX (órganos de control externo autonómicos) hemos incluido, en nuestros planes de actuación, una fiscalización para evaluar el grado de implantación de la administración electrónica en las entidades locales y la asistencia prestada por las diputaciones provinciales en esta materia.

El objeto del trabajo ha sido, en primer lugar, concluir sobre si las diputaciones provinciales han cumplido, de forma razonable, con sus responsabilidades y obligaciones establecidas por el artículo 36.1.g de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, en relación con la prestación del servicio de administración electrónica a los municipios de menos de 20.000 habitantes.

En una segunda fase del trabajo, en los ayuntamientos de entre 10.000 y 20.000 habitantes, hemos analizado el grado de implantación de los servicios que, de acuerdo con la normativa en materia de administración electrónica, han de ofrecer a los ciudadanos, para concluir sobre si estos han cumplido de forma razonable con las responsabilidades y obligaciones que establece la normativa en la materia.

Adicionalmente, dado que la Sindicatura considera que la transformación digital de las Administraciones públicas y la ciberseguridad están inseparablemente unidas, hemos evaluado el diseño y eficacia de los controles básicos de ciberseguridad y el cumplimiento de la normativa básica de ciberseguridad por las tres diputaciones y emitido sendos informes de auditoría independiente sobre esta cuestión.

## Conclusiones

La evaluación de las tres diputaciones provinciales ha puesto de manifiesto que estas han cumplido, en general, con las responsabilidades y obligaciones establecidas por el artículo 36.1.g de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, en relación con la prestación del servicio de administración electrónica a los municipios de menos de 20.000 habitantes, aunque se han detectado algunas carencias y peculiaridades.

Entre las carencias detectadas se encuentran aspectos como la falta de una adecuada planificación por parte de las diputaciones en la que se evaluara el estado de los ayuntamientos en materia de administración electrónica con carácter previo a la oferta de soluciones, o que las obligaciones reconocidas netas han sido inferiores a la media nacional



o no haber contado con cartas de servicios o instrumentos similares de declaración de compromisos de calidad que incluyeran indicadores de cumplimiento, con el fin de evaluar de manera efectiva los servicios de administración electrónica ofrecidos a los ayuntamientos.

Respecto a los ayuntamientos, aunque todos han iniciado un proceso de adecuación a las exigencias en materia de administración electrónica, no se ha establecido una adecuada gobernanza en esta materia y existe un bajo grado de cumplimiento de la normativa en cuanto a servicios implantados, requisitos del ENS y del ENI, y en materia de protección de datos de carácter personal o de accesibilidad.

En general, los ayuntamientos no han realizado un estudio previo para adaptar sus procesos a las necesidades organizativas, de personal y técnicas necesarias en materia de administración electrónica ni han asignado competencias en esta materia de manera formal, aunque sí han realizado diversas acciones para impulsar la transformación requerida por el nuevo escenario, como la implantación de determinados servicios, la formación de los empleados en esta materia o la promoción del uso de medios electrónicos.

## Recomendaciones

Las principales recomendaciones realizadas son:

- Las diputaciones deben evaluar el estado de la administración electrónica en todos los ayuntamientos sobre los que tienen competencias, con objeto de identificar necesidades y ofrecer, de manera proactiva, soluciones a las entidades que lo requieran. Los planes de actuación deben incluir todas las acciones a llevar a cabo para alcanzar los objetivos fijados, un calendario para su desarrollo e incluir indicadores específicos para evaluar resultados, identificar deficiencias y mejorar dichos servicios.
- Las diputaciones deben publicar y publicitar el catálogo de servicios disponibles para las entidades sobre las que tienen competencias, con el objeto de que estas conozcan los servicios sobre los que pueden recibir asistencia. Esta publicidad debería ser acompañada de una actitud proactiva de ofrecimiento a los ayuntamientos, estableciendo canales de comunicación que permitan valorar la asistencia prestada, trasladar necesidades, incidencias y propuestas de mejora.
- Los ayuntamientos deben precisar las medidas necesarias para implantar las herramientas exigidas por la normativa en materia de administración electrónica. Además, deberán evaluar periódicamente su situación en esta materia, implantando indicadores de uso de sus herramientas, con objeto de identificar deficiencias y posibilidades de mejora, pero sin eliminar completamente otros canales no electrónicos de comunicación y gestión entre las entidades locales y los ciudadanos, con el fin de evitar que la brecha digital se convierta en otro factor de exclusión social.
- Los ayuntamientos deben facilitar recursos para garantizar la implantación efectiva de la administración electrónica. Para ello, deben definir programas y aplicaciones presupuestarias específicas para dicha materia y proporcionar formación continua a



sus usuarios, así como promover entre la ciudadanía el uso de las herramientas disponibles. Asimismo, los ayuntamientos sin personal responsable en materia de administración electrónica deben establecer puestos con dichas funciones.

- Los ayuntamientos deben acometer cuantas acciones sean necesarias para cumplir con lo establecido en el ENS, en el ENI y en la normativa de protección de datos de carácter personal.
- Los ayuntamientos deben evaluar cuantos aspectos derivados de la implantación de administración electrónica tengan impacto medioambiental, como el consumo de papel, tóner o espacio físico de almacenamiento, con el fin de mejorar estos aspectos.

#### **NOTA**

---

Este resumen pretende ayudar a comprender los resultados de nuestro informe y facilitar la labor a los lectores y a los medios de comunicación. Recomendamos su lectura para conocer el verdadero alcance del trabajo realizado.



**Informe de fiscalización de la asistencia a municipios por las  
diputaciones provinciales en materia de administración electrónica  
y el estado de implantación en los ayuntamientos de municipios de  
población entre 10.000 y 20.000 habitantes**

**Ejercicios 2019-2020**

**Sindicatura de Comptes  
de la Comunitat Valenciana**



## ÍNDICE (con hipervínculos)

<b>1. Introducción</b>	<b>3</b>
<b>2. Objetivos y alcance de la fiscalización</b>	<b>5</b>
<b>3. Responsabilidad de los ayuntamientos y de las diputaciones provinciales</b>	<b>7</b>
<b>4. Responsabilidad de la Sindicatura de Comptes</b>	<b>7</b>
<b>5. Conclusiones</b>	<b>8</b>
<b>6. Recomendaciones</b>	<b>13</b>
<b>Apéndice 1. Marco legal. Instrumentos y herramientas de administración electrónica. Fechas de implantación</b>	<b>16</b>
<b>Apéndice 2. Resultados de la fiscalización en las tres diputaciones provinciales</b>	<b>28</b>
<b>Apéndice 3. Resultados de la fiscalización en los ayuntamientos</b>	<b>46</b>
<b>Acrónimos y glosario de términos</b>	<b>82</b>
<b>Trámite de alegaciones</b>	<b>84</b>
<b>Aprobación del Informe</b>	<b>85</b>
<b>Anexo I. Alegaciones presentadas</b>	
<b>Anexo II. Informe sobre las alegaciones presentadas</b>	



# 1. INTRODUCCIÓN

## Antecedentes

Según la Comisión Europea, la administración electrónica se define como la utilización de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en las Administraciones públicas, asociada a cambios en la organización y nuevas aptitudes del personal, con el objetivo de mejorar la calidad y la accesibilidad de los servicios públicos, reforzar los procesos democráticos y apoyar a las políticas públicas.

La administración electrónica constituye la vía para avanzar hacia el desarrollo de un mejor gobierno de las Administraciones públicas, donde la tecnología es, fundamentalmente, un medio y no un fin en sí misma.

La Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, supuso el punto de partida para la conformación de una Administración verdaderamente digital, al ser la primera norma que establecía un marco homogéneo para las Administraciones públicas. Su principal objetivo fue reconocer y garantizar el derecho del ciudadano a relacionarse con estas por medios electrónicos y les exigía dotarse de los medios y sistemas electrónicos necesarios para que ese derecho pudiera ejercerse, incluyendo registros, pagos, notificaciones o la consulta del estado de tramitación de sus procedimientos. Asimismo, impuso a las Administraciones públicas la obligación de relacionarse electrónicamente entre ellas y regulaba las formas de identificación y autenticación, tanto de los ciudadanos como de los órganos administrativos en el ejercicio de sus competencias, y la creación de documentos y archivos electrónicos.

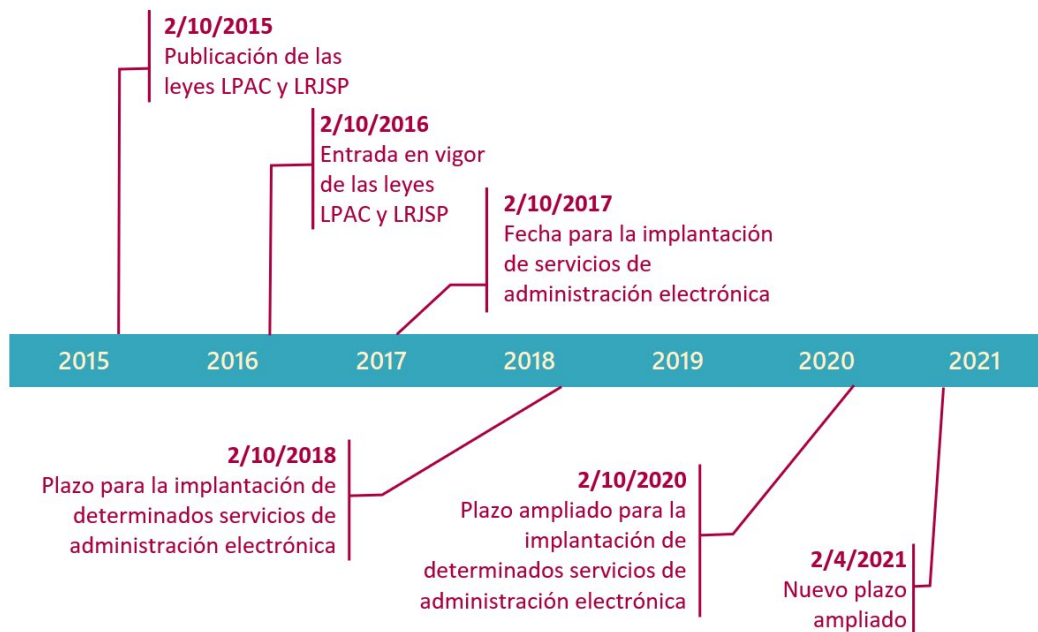
Para el cumplimiento por las entidades locales de estas nuevas obligaciones, la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de Racionalización y Sostenibilidad de la Administración Local, modificó la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local (LRBRL), reforzando el papel de las diputaciones mediante la coordinación por estas de determinados servicios mínimos y la atribución de nuevas funciones, y el artículo 36 de dicho precepto legal establecía la prestación por parte de las diputaciones de los servicios de administración electrónica en los municipios con población inferior a 20.000 habitantes.

La configuración del nuevo escenario en el que la tramitación electrónica debe constituir la actuación habitual de las Administraciones públicas se culmina con las leyes 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPAC), y 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (LRJSP), configurando la comunicación por vía electrónica entre los interesados y las Administraciones como un derecho y, en algunos casos, como una obligación, articulándose la utilización de medios electrónicos por las administraciones en la tramitación de los procedimientos y estableciendo un nuevo régimen de notificaciones electrónicas.



No obstante, el legislador, consciente de las dificultades de la puesta en práctica de las disposiciones sobre administración electrónica, estableció un tiempo para que estas fueran de aplicación efectiva. Así, mientras con carácter general la Ley 39/2015 entró en vigor el 2 de octubre de 2016, la de determinadas previsiones relativas a la administración electrónica se ha ido demorando, sucesivamente, hasta el 2 de abril de 2021, fecha en la que entraron en vigor las disposiciones relativas a la existencia de registros electrónicos, al registro electrónico de apoderamientos, al registro de empleados públicos habilitados, al punto de acceso general electrónico de la Administración y al archivo único electrónico.

**Gráfico 1. Entrada en vigor de disposiciones en materia de administración electrónica**



En el apéndice 1 se detallan los distintos servicios de administración electrónica exigidos por la normativa.

### Por qué realizamos esta auditoría

Dada la importancia de la nueva forma de administración, que establece el canal electrónico como el canal principal entre ciudadano y la Administración, y dada la necesidad de modernización de las entidades públicas, las diputaciones provinciales juegan un papel decisivo en el impulso de la digitalización en municipios de población inferior a 20.000 habitantes, tal y como establece el apartado g) del artículo 36 de la LRBR. Dichos municipios ascendían a 477 en la Comunitat Valenciana a 1 de enero de 2018; es decir, un 88% del total de municipios valencianos, aunque su población solo representaba el 27%.





**Cuadro 1. Número de municipios por provincia a 1 de enero de 2018**

Provincia	Total municipios	Municipios <20.000 habitantes	Municipios <20.000 habitantes y >10.000 habitantes
Alicante	141	115	10
Castellón	135	127	3
Valencia	266	235	20
<b>Total</b>	<b>542</b>	<b>477</b>	<b>33</b>

En la reunión de la Comisión de Coordinación en el ámbito local entre el Tribunal de Cuentas y los órganos de control externos autonómicos (OCEX) del 18 de noviembre de 2019 se planteó la posibilidad de incluir en los respectivos programas de actuación una fiscalización a realizar de forma coordinada sobre la implantación de la administración electrónica en las entidades locales. En esa línea, la Sindicatura de Comptes de la Comunitat Valenciana incluyó en su Programa Anual de Actuación de 2020 la realización de una auditoría horizontal sobre la implantación de la administración electrónica en las entidades locales en colaboración con el Tribunal de Cuentas.

Se mantuvieron diversas reuniones presenciales y virtuales entre las distintas ICEX para llegar a unas líneas generales de actuación y programas de trabajo consensuados, que se plasmaron en el documento *Propuesta de líneas básicas de las actuaciones fiscalizadoras sobre la implantación y gestión de la administración electrónica en las entidades locales, a realizar de forma coordinada entre el Tribunal de Cuentas y los OCEX*, de 3/3/2020, en base al cual se ha realizado el presente informe.

## **2. OBJETIVOS Y ALCANCE DE LA FISCALIZACIÓN**

Nuestros **objetivos generales** han sido:

**Primero:** **obtener una seguridad limitada y concluir sobre si las diputaciones provinciales han cumplido, de forma razonable, con sus responsabilidades y obligaciones establecidas por el artículo 36.1.g de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, en relación con la prestación del servicio de administración electrónica a los municipios de menos de 20.000 habitantes.**

**Segundo:** **obtener una seguridad limitada y concluir sobre si los ayuntamientos fiscalizados han cumplido, de forma razonable, con las responsabilidades y obligaciones en relación con la prestación del servicio de administración electrónica que establece la normativa.**

Adicionalmente, dado que la Sindicatura considera que la transformación digital de las Administraciones públicas y la ciberseguridad están inseparablemente unidas, simultáneamente a esta fiscalización, se ha evaluado el diseño y eficacia de los controles



básicos de ciberseguridad y el cumplimiento de la normativa básica de ciberseguridad de las tres diputaciones y emitido sendos informes de auditoría sobre esta cuestión.

Los ayuntamientos fiscalizados han sido aquellos cuya población era a 1 de enero de 2018 superior a 10.000 habitantes e inferior a 20.000, que ascendían a 33 y se detallan en el siguiente cuadro.

**Cuadro 2. Ayuntamientos con población superior a 10.000 habitantes e inferior a 20.000 a 1 de enero de 2018**

Ayuntamiento	Habitantes	Ayuntamiento	Habitantes
<b>Alicante</b>		<b>Valencia</b>	
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
Monóvar/Monòver	12.175	Utiel	11.540
Guardamar del Segura	15.058	Benifaió	11.930
Rojales	16.560	L'Alcúdia	11.938
La Nucia	18.242	Godella	13.058
Callosa de Segura	18.864	Alginet	13.100
<b>Castellón</b>		Canals	13.588
L'Alcora	10.430	Benetússer	14.668
Nules	13.170	Chiva	14.941
Benicasim/Benicàssim	18.055	Carlet	15.514
		Massamagrell	15.752
		Albal	16.270
		Tavernes de la Valldigna	17.158
		L'Eliana	18.050
		Silla	18.467
		Puçol	19.455

Esta fiscalización de cumplimiento tiene carácter horizontal, ya que se revisa y concluye sobre un conjunto de entidades de características similares.

Los trabajos de fiscalización se han realizado en coordinación con el Tribunal de Cuentas, pero las conclusiones son específicas de la Sindicatura de Comptes.

El ámbito temporal de la fiscalización abarca los ejercicios 2019 y 2020, y se ha extendido hasta el 2 de abril de 2021, fecha en la que entraron en vigor las normas relativas a la administración electrónica contenidas en la LPAC, sin perjuicio del examen de actuaciones llevadas a cabo en ejercicios anteriores o momentos posteriores en la medida en que se ha considerado oportuno para el mejor cumplimiento de los objetivos de la fiscalización.



### **3. RESPONSABILIDAD DE LOS AYUNTAMIENTOS Y DE LAS DIPUTACIONES PROVINCIALES**

Las Administraciones públicas deben garantizar el derecho de los ciudadanos a relacionarse electrónicamente con las administraciones, de acuerdo con lo previsto en la LRJSP y la LPAC. Por ello, tanto las diputaciones provinciales como los ayuntamientos tienen un papel fundamental para garantizar la implantación efectiva de soluciones en esta materia.

Por un lado, los ayuntamientos son responsables de la implantación de la administración electrónica en sus respectivas entidades locales. Corresponde a sus órganos superiores de gobierno impulsar e implantar los servicios exigidos por la normativa, con objeto de establecer el canal telemático como el principal entre las entidades y la ciudadanía.

Por otro lado, y desde el año 2013, se asigna a las diputaciones provinciales determinadas competencias en materia de administración electrónica, para la prestación de asistencia a los ayuntamientos cuyos municipios tienen población inferior a 20.000 habitantes, de acuerdo con el artículo 36.1.g de la LRBRL. Corresponde, pues, a los órganos superiores de las diputaciones impulsar y establecer cuantas medidas sean necesarias para prestar la asistencia en materia de administración electrónica a los ayuntamientos de municipios que tengan una población inferior a 20.000 habitantes, publicitando los servicios ofertados y facilitando la implantación de soluciones a las entidades.

### **4. RESPONSABILIDAD DE LA SINDICATURA DE COMPTES**

La responsabilidad de la Sindicatura de Comptes es concluir sobre si la prestación de los servicios de administración electrónica a municipios de menos de 20.000 habitantes por parte de las diputaciones provinciales ha sido adecuada, de acuerdo con lo previsto en el artículo 36.1.g de la LRBRL, así como verificar su efectiva implantación en aquellos ayuntamientos con población comprendida en el tramo de 10.000 a 20.000 habitantes.

Para ello, hemos llevado a cabo el trabajo de conformidad con los *Principios fundamentales de fiscalización de las instituciones públicas de control externo* y con las normas técnicas de fiscalización aprobadas por el Consell de la Sindicatura recogidas en el *Manual de fiscalización* de la Sindicatura de Comptes. Dichos principios exigen que cumplamos los requerimientos de ética, así como que planifiquemos y ejecutemos la auditoría con el fin de obtener una seguridad limitada sobre la situación de los servicios de administración electrónica revisados.

Consideramos que la evidencia de auditoría obtenida proporciona una base suficiente y adecuada para fundamentar nuestras conclusiones, de acuerdo con el alcance limitado que se ha señalado y los procedimientos establecidos en la *Propuesta de líneas básicas de las actuaciones fiscalizadoras sobre la implantación y gestión de la administración electrónica en las entidades locales, a realizar de forma coordinada entre el Tribunal de Cuentas y los OCEX*, de 3/3/2020.



En los apéndices 2 y 3 se detallan los hallazgos de la auditoría que sustentan las conclusiones y las recomendaciones de este informe.

## 5. CONCLUSIONES

### Primera conclusión general

**Las tres diputaciones han cumplido, en general, con las responsabilidades y obligaciones establecidas por el artículo 36.1.g de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, en relación con la prestación del servicio de administración electrónica a los municipios de menos de 20.000 habitantes.**

No obstante, se han detectado algunas carencias en la prestación de dichos servicios, y peculiaridades que se señalan a continuación.

#### Respecto a las entidades a las que las diputaciones prestan el servicio

1. Las tres diputaciones provinciales de la Comunitat Valenciana ofrecen servicios de administración electrónica a los municipios sobre los que tienen competencias, es decir, aquellos cuya población es inferior a 20.000 habitantes; pero no todos han solicitado y utilizan las soluciones ofrecidas por estas.

**Cuadro 3. Ayuntamientos a los que se prestaba servicios de administración electrónica en 2020**

Provincia	Total municipios	Municipios <20.000 habitantes	Con servicios de administración electrónica prestados por las diputaciones	Servicio de hosting prestado por las diputaciones	
Alicante	141	115	33	28,7%	87%
Castellón	135	127	124	97,6%	96%
Valencia	266	235	80	34,0%	77%
<b>Total</b>	<b>542</b>	<b>477</b>	<b>237</b>		

Hasta el año 2019, la Diputación de Alicante únicamente proporcionaba servicios relacionados con la administración electrónica a municipios cuya población era inferior a 500 habitantes, ampliando a los municipios de hasta 20.000 habitantes a partir de 2020. La Diputación de Castellón y la Diputación de Valencia ofrecían los servicios a la totalidad de municipios sobre los que tienen competencias.

#### Respecto a la planificación previa de las diputaciones en materia de administración electrónica

2. Ninguna de las tres diputaciones ha realizado una adecuada planificación en la que se evalúe el estado de la administración electrónica en los ayuntamientos sobre los que



tienen competencias y las necesidades a cubrir previamente a la oferta de las aplicaciones a los ayuntamientos.

### Respecto al modelo de prestación de servicios

3. Las tres diputaciones han optado por externalizar los servicios de administración electrónica que prestan a los ayuntamientos mediante la formalización de contratos con proveedores, siendo el papel de las diputaciones el de facilitar la implantación de los servicios, proporcionando soporte, organizando acciones formativas, etc.
4. Existen determinados convenios entre organismos para colaborar en materia de administración electrónica, como la Comisión Multilateral de las Administraciones Electrónicas de la Comunitat Valenciana, constituida por representantes de la Dirección General de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la Generalitat (DGTIC), las diputaciones, la Federación Valenciana de Municipios y Provincias (FVMP) y representantes de distintos ayuntamientos. Sin embargo, ninguna de las tres diputaciones nos ha aportado documentación sobre sus actividades.

### Respecto a los servicios de administración electrónica prestados

5. La Diputación de Alicante presta 13 de los 20 servicios de administración electrónica analizados. La Diputación de Valencia presta un total de 10 servicios y la Diputación de Castellón, 11 servicios.

Existen determinados servicios que son ofrecidos por las tres diputaciones, como la sede electrónica, sistemas de identificación y firma, notificaciones electrónicas, carpeta ciudadana, etc.

Existen servicios ofrecidos únicamente por alguna de las tres diputaciones, como el archivo electrónico, por las de Alicante y Valencia, o el soporte en materia de protección de datos de carácter personal, por las de Alicante y Castellón.

Pero también existen servicios que no son prestados a los ayuntamientos por ninguna de las tres diputaciones provinciales: plataforma de intermediación de datos, archivo electrónico único, cumplimiento del ENI, *housing*, contratación centralizada y factura electrónica.

Por otra parte, las tres diputaciones provinciales ofrecen servicios adicionales a los examinados en este trabajo, como correo electrónico, virtualización de puestos de trabajo, formación, antivirus corporativos o aplicaciones en distintos campos.

En el apéndice 2, "Resultados de la fiscalización en las tres diputaciones provinciales", en el apartado "Servicios ofrecidos", se muestra la información detallada relativa de cada servicio.



## Respecto al presupuesto de las diputaciones para la prestación de servicios de administración electrónica

6. Las obligaciones reconocidas netas relacionadas con la asistencia prestada a los ayuntamientos de menos de 20.000 habitantes en las tres diputaciones ascendieron en 2019 a una media de 1.431 euros para cada uno de los 477 ayuntamientos que no alcanzaban esa población, cifra muy inferior a la media nacional de 3.080 euros por ayuntamiento de menos de 20.000 habitantes.

## Respecto a la calidad y el seguimiento de servicios

7. Las tres diputaciones provinciales realizan algún tipo de seguimiento de los servicios prestados a las entidades y evalúan su calidad a través de encuestas de satisfacción, y la gestión de quejas y sugerencias.

Las diputaciones de Alicante y Castellón reciben anualmente un informe con indicadores de uso de las distintas plataformas y servicios de administración electrónica. La de Valencia, por su parte, mantiene un registro de quejas y sugerencias y la empresa adjudicataria envía un informe periódico sobre el estado de implantación, asistencias realizadas y pendientes, número de horas, etc., incluyendo indicadores de uso, si bien estos no cuentan con el detalle necesario.

8. Ninguna de las tres diputaciones cuenta con carta de servicios o instrumento similar de declaración de compromisos de calidad que incluya indicadores de cumplimiento con el fin de evaluar de manera efectiva los servicios de administración electrónica ofrecidos a los ayuntamientos.

## Evaluación de las sedes electrónicas

9. Las sedes electrónicas de las diputaciones de Alicante, Castellón y Valencia han obtenido un grado de cumplimiento de 79%, 76% y 53% respectivamente, de acuerdo con el conjunto de indicadores evaluados, detallado en el apartado "Las sedes electrónicas y la protección de datos de carácter personal" del apéndice 2 de este informe.

## Segunda conclusión general

**Aunque todos los ayuntamientos han iniciado un proceso de adecuación a las exigencias en materia de administración electrónica, existe un bajo grado de cumplimiento de la normativa en cuanto a servicios implantados, requisitos del ENS y del ENI, en materia de protección de datos de carácter personal o de accesibilidad.**

En la mayoría de los ayuntamientos no se ha establecido una adecuada gobernanza en materia de administración electrónica. En general, las entidades no han realizado un estudio previo para adaptarse a las necesidades organizativas, de personal y técnicas necesarias en materia de administración electrónica ni han asignado competencias en esta materia de manera formal, aunque sí se ha formado a los empleados y se ha promovido el uso de medios electrónicos.



Estas conclusiones están respaldadas por las siguientes observaciones sobre los aspectos parciales examinados:

#### Respecto a la elaboración de las encuestas facilitadas a los ayuntamientos

10. Únicamente hemos obtenido respuestas de 22 de las 33 entidades encuestadas, de las que 18 afirman haber recibido asistencia por parte de sus diputaciones, 2 afirman no haber solicitado asistencia y 2 entidades afirman no haber recibido asistencia sin dar más detalles.

La recopilación de información y envío de respuestas de este trabajo ha sido realizada, en el 60% de los casos, por el responsable TIC de la entidad encuestada; en el 22% de los casos, por la/el secretaria/o general; 14% por auxiliares administrativos; y 4% por el concejal de modernización y nuevas tecnologías.

11. Todos los ayuntamientos que han respondido han iniciado un proceso de adaptación para adecuarse a las exigencias en materia de administración electrónica.

#### Respecto a la prestación de servicios en materia de administración electrónica por parte de las diputaciones provinciales

12. Algunas de las entidades consideran insuficiente la asistencia prestada por parte de las diputaciones, dadas las carencias observadas en las herramientas implantadas, por su deficiente funcionamiento o la falta de integración con otras herramientas.
13. Todas las entidades, excepto una, han manifestado la inexistencia de una adecuada planificación por parte de las diputaciones, previa a la implantación de herramientas de administración electrónica.

#### Respecto a la normativa en materia de administración electrónica

14. Todas las entidades que han respondido, excepto tres, afirman disponer de normativa específica en administración electrónica.

#### Respecto al personal destinado por las entidades a tareas relacionadas con administración electrónica

15. Todas las entidades que han respondido, excepto una, afirman tener, en promedio, dos personas con perfiles técnicos realizando tareas relacionadas con la administración electrónica. Es particularmente llamativo el caso de un ayuntamiento que no cuenta con ningún trabajador con perfil técnico dedicado a tareas de administración electrónica.

En la mayoría de los casos no existe un responsable en materia de administración electrónica con las competencias formalizadas.

Las respuestas recibidas muestran una gran diferencia respecto de los trabajadores que utilizan herramientas relacionadas con administración electrónica en cada uno de los 22 ayuntamientos que han respondido, oscilando entre 50 y 75 trabajadores.



### Respecto a estudios de necesidad previa a la implantación de soluciones de administración electrónica

16. Únicamente un ayuntamiento de los 22 encuestados afirma haber realizado un estudio previo a la implantación de soluciones, con objeto de determinar las necesidades organizativas, de personal y técnicas necesarias.

### Respecto a la formación del personal en materia de administración electrónica

17. 18 de los 22 ayuntamientos han formado a su personal para el manejo de las nuevas aplicaciones y sistemas vinculados con la administración electrónica, mientras que cuatro afirman no haber impartido ningún tipo de formación al respecto.

### Respecto a la publicidad de servicios electrónicos

18. 15 de los 22 ayuntamientos afirman haber realizado actuaciones para promover el uso de los servicios electrónicos entre los ciudadanos, incluyendo campañas informativas, avisos municipales, soporte en certificados electrónicos, etc.

### Respecto a los servicios implantados

19. Ninguno de los ayuntamientos que ha respondido tiene implantados todos los servicios que exige la normativa vigente.

Aunque existen servicios que sí han sido implantados en la totalidad de ayuntamientos –como el registro electrónico, verificación de datos, notificaciones, sede electrónica, etc.–, determinados servicios no han sido implantados en la mayoría de entidades: registro de empleados públicos habilitados, archivo electrónico o el registro electrónico de apoderamientos.

### Respecto al ENS, ENI y la protección de datos de carácter personal

20. Aunque todos los ayuntamientos dicen que realizan acciones encaminadas al cumplimiento de las disposiciones establecidas en el ENS, ninguno dispone de las declaraciones o certificaciones de conformidad ni realiza auditorías periódicas de cumplimiento. Hay 11 ayuntamientos que no tienen definidos los roles de seguridad exigidos por el ENS.
21. La mayoría de los ayuntamientos afirma utilizar plataformas para la interoperabilidad entre administraciones. 9 de los 22 ayuntamientos afirman que las soluciones de administración electrónica implantadas cumplen con los requerimientos del ENI.
22. Existen incumplimientos en materia de protección de datos de carácter personal, siendo particularmente deficiente la situación en 5 ayuntamientos, al no haber realizado ninguna de las acciones básicas relacionadas con esta materia.
23. Únicamente una de las entidades encuestadas afirma cumplir con los requisitos establecidos en materia de accesibilidad para los sitios web y dispositivos móviles. Ninguno de los ayuntamientos ha emitido el informe anual de accesibilidad.





### Respecto a cuestiones medioambientales

24. La administración electrónica supone una mejora en determinadas cuestiones medioambientales, como la reducción del consumo de papel, tóner o la reducción del espacio físico de almacenamiento. No obstante, y de acuerdo con la información proporcionada, existen ayuntamientos donde la implantación de herramientas no ha supuesto una reducción de consumo de los elementos anteriores.

### Respecto a los indicadores sobre expedientes de determinados servicios

25. De acuerdo con los indicadores sobre el número de expedientes electrónicos tramitados por cada entidad, se observa que en algunos el grado de implantación de los trámites analizados es muy bajo en comparación al resto.

Además, y de acuerdo con los resultados de los indicadores proporcionados, existen trámites, como la solicitud de licencias, mucho más utilizados que otros, como el pago de tasas e impuestos.

### Respecto a las repercusiones de la COVID-19

26. Durante el periodo comprendido entre el 14 de marzo y el 20 de junio de 2020, en el que fue decretado el estado de alarma en España, todos los ayuntamientos que han respondido afirman haber adoptado algún tipo de medida reguladora para el teletrabajo.
27. Previamente a la declaración del estado de alarma en España, únicamente dos ayuntamientos afirman tener acuerdos para regular el teletrabajo; sin embargo, durante este periodo, todos los ayuntamientos afirman haber celebrado sesiones con objeto de adoptar los acuerdos de trabajo a distancia.
28. Los ayuntamientos han implantado distintas soluciones para permitir teletrabajar a sus empleados. Las más utilizadas han sido las conexiones VPN (bien mediante certificados personales o mediante certificado genérico) y el uso de *software* de control remoto, entre otros. Respecto al *hardware*, la mayoría de ayuntamientos han optado por utilizar portátiles o equipos de mesa corporativos, aunque existen entidades que han utilizado los equipos personales.

## 6. RECOMENDACIONES

### A las diputaciones

1. Las diputaciones deben evaluar el estado de la administración electrónica en todos los ayuntamientos sobre los que tienen competencias, con objeto de identificar necesidades y ofrecer, de manera proactiva, soluciones a las entidades que lo requieran. Los planes de actuación deben incluir todas las acciones a llevar a cabo para alcanzar los objetivos fijados, un calendario para su desarrollo e incluir indicadores específicos para evaluar resultados, identificar deficiencias y mejorar dichos servicios.



2. Las diputaciones deben publicar y publicitar el catálogo de servicios disponibles para las entidades sobre las que tienen competencias, con el objeto de que estas conozcan los servicios sobre los que pueden recibir asistencia. Esta publicidad debería ser acompañada de una actitud proactiva de ofrecimiento a los ayuntamientos, estableciendo canales de comunicación que permitan valorar la asistencia prestada, trasladar necesidades, incidencias y propuestas de mejora.
3. Las diputaciones deben impulsar la interoperabilidad de los servicios que ofrecen y, siempre que sea posible, deben adoptar soluciones comunes que la Administración General del Estado (AGE) pone a disposición de las administraciones.
4. Las diputaciones deben solucionar las deficiencias en materia de accesibilidad y protección de datos de carácter personal detectadas en el análisis de sus sedes electrónicas.

## A los ayuntamientos

5. Los ayuntamientos deben precisar las medidas necesarias para implantar las herramientas exigidas por la normativa en materia de administración electrónica. Además, deberán evaluar periódicamente su situación en esta materia, implantando indicadores de uso de sus herramientas, con objeto de identificar deficiencias y posibilidades de mejora.
6. Los ayuntamientos deben revisar y actualizar su normativa en materia de administración electrónica. Los que carecen de dicha normativa deberán aprobar instrucciones a tal efecto.
7. Los ayuntamientos deben facilitar recursos para garantizar la implantación efectiva de la administración electrónica. Para ello, deben definir programas y aplicaciones presupuestarias específicas para dicha materia y proporcionar formación continua a sus usuarios, así como promover entre la ciudadanía el uso de las herramientas disponibles.
8. Los ayuntamientos sin personal responsable en materia de administración electrónica deben establecer puestos con dichas funciones.
9. Los ayuntamientos deben acometer cuantas acciones sean necesarias para cumplir con lo establecido en el ENS y en el ENI, garantizando la seguridad e interoperabilidad de las herramientas implantadas en materia de administración electrónica.
10. Los ayuntamientos deberán dar cumplimiento a los preceptos establecidos en materia de protección de datos de carácter personal, como designar al delegado de protección de datos y establecer las medidas técnicas y organizativas para garantizar la protección de los datos de carácter personal.
11. Elaborar el informe de auditoría anual de sistemas establecido por la Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas en el sector público.



12. Los ayuntamientos deben evaluar cuantos aspectos derivados de la implantación de administración electrónica tengan impacto medioambiental, como el consumo de papel, tóner o espacio físico de almacenamiento, con el fin de mejorar estos aspectos.

### General

13. La implantación de la administración electrónica no debe olvidar el resto de canales de comunicación y gestión entre las entidades locales y los ciudadanos. La diversidad de aptitudes digitales y de capacidad adquisitiva de los ciudadanos no debería representar un sesgo para el acceso universal a los servicios públicos. Por este motivo las entidades locales deberían preservar otros canales no electrónicos a menor escala con el fin de evitar que la brecha digital se convierta en otro factor de exclusión social.



## APÉNDICE 1

Marco legal.  
Instrumentos y herramientas de administración electrónica.  
Fechas de implantación



## Régimen jurídico

La Comisión Europea<sup>1</sup> definió la administración electrónica como la utilización de las tecnologías de la información y las comunicaciones en las Administraciones públicas (AAPP), asociada a cambios en la organización y nuevas aptitudes del personal, con el objetivo de mejorar la calidad y la accesibilidad de los servicios públicos, reforzar los procesos democráticos y apoyar a las políticas públicas.

La administración electrónica constituye la vía para avanzar hacia el desarrollo del mejor gobierno de las AAPP, en donde la tecnología es, fundamentalmente, un medio y no un fin en sí mismo, e implica su transformación global para ser más eficientes y responder a las nuevas exigencias de rapidez, disponibilidad y simplicidad que la sociedad de la información demanda.

La introducción de medios electrónicos en el funcionamiento de las AAPP se remonta a finales de los años 80 del siglo pasado, cuando se inició la progresiva informatización de su gestión contable y presupuestaria. La necesidad específica de incorporar medios técnicos en las AAPP se recogió en la **Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común**, que en su primera versión estableció la necesidad de impulsar el empleo y aplicación de las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos, y de permitir a los ciudadanos relacionarse por esta vía con las administraciones cuando fuese compatible con los medios técnicos de los que dispusieran. Esa previsión, junto con la de la informatización de registros y archivos del artículo 38 de la misma ley, en su versión originaria y, especialmente, en la redacción que le dio la **Ley 24/2001, de 27 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y del Orden Social**, al permitir el establecimiento de registros telemáticos para la recepción o salida de solicitudes, escritos y comunicaciones, abrió paso a la utilización de tales medios para relacionarse con la Administración.

El punto de partida para la conformación de una administración verdaderamente digital fue la **Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos** (LAECSP), al ser la primera norma con rango de ley reguladora de la administración electrónica con carácter general que estableció un marco homogéneo para los tres niveles administrativos existentes, así como el **Real Decreto 1671/2009**, de 6 de noviembre, que la desarrolló parcialmente. Su principal objetivo fue reconocer y garantizar el derecho del ciudadano a relacionarse por medios electrónicos con las AAPP, lo cual exigía, como contrapartida, dotar a estas de los medios y sistemas electrónicos necesarios para que ese derecho pudiera ejercerse, incluyendo registros, pagos, notificaciones o la consulta del estado de tramitación de sus procedimientos. Asimismo, impuso a las AAPP la obligación de relacionarse electrónicamente entre ellas, incorporando por primera vez el concepto de sede electrónica, como dirección electrónica cuya gestión corresponde a una Administración pública, para la comunicación telemática con ella. De igual forma, regulaba las formas de identificación y autenticación, tanto de los ciudadanos como de los órganos

---

<sup>1</sup> Comunicación de la Comisión al Consejo, al Parlamento Europeo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones, de 26 de septiembre de 2003, sobre el papel de la administración electrónica en el futuro de Europa. COM (2003).



administrativos en el ejercicio de sus competencias, así como la creación de documentos y archivos electrónicos.

La configuración del nuevo escenario en el que la tramitación electrónica debe constituir la actuación habitual de las Administraciones públicas culminó con la aprobación de la **Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPAC)**, y la **Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (LRJSP)**, configurando la comunicación por vía electrónica entre los interesados y las AAPP como un derecho y, en algunos casos, como una obligación.

La LPAC reguló los sujetos obligados a relacionarse electrónicamente con las AAPP y dispuso la obligación de todas ellas de contar con un registro electrónico general, o de adherirse al de la Administración General del Estado, así como la conversión de sus registros en oficinas de asistencia en materia de registros. Introdujo, también, la obligación del uso generalizado de medios electrónicos en las distintas fases del procedimiento administrativo e instauró el formato electrónico del expediente administrativo y de los documentos que deben integrarlo, e incluyó la obligación de mantener un archivo único electrónico de los documentos que conformen los procedimientos ya finalizados, así como su conservación en un formato que permita garantizar su autenticidad, integridad y conservación.

Además, estableció la creación de un registro de funcionarios habilitados y se estableció el carácter de preferente de las notificaciones electrónicas frente a las realizadas en soporte no digital. Reforzó el contenido de la sede electrónica, incrementó la seguridad jurídica y creó un Punto de Acceso General Electrónico de la Administración o portal web de acceso único para los ciudadanos a servicios electrónicos de las diferentes administraciones.

Por su parte, la LRJSP derogó la LAECSP y el Real Decreto 1671/2009, y estableció una regulación unitaria en materias como la firma y sedes electrónicas, el intercambio electrónico de datos en entornos cerrados de comunicación y la actuación administrativa automatizada, y determinó las relaciones electrónicas entre AAPP, introduciendo como principio de actuación la interoperabilidad de los medios electrónicos y sistemas y la prestación conjunta de servicios a la ciudadanía. Se regularon, además, otros elementos como los sistemas de identificación de las AAPP, la firma electrónica del personal a su servicio y el archivo electrónico de documentos.

Asimismo, se reforzaron los dos ejes centrales sobre los que se sustenta la administración electrónica en materia de seguridad e interoperabilidad, el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) y el Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI), creados por la LAECSP y regulados específicamente por el Real Decreto 3/2010<sup>2</sup> y el Real Decreto 4/2010, ambos de 8 de enero. El primero tiene por objeto establecer la política de seguridad en la utilización de medios electrónicos en el ámbito de la LRJSP y está constituido por los principios básicos y requisitos mínimos que garanticen la seguridad de la información. Por su parte, el segundo comprende el conjunto de criterios y recomendaciones en materia de seguridad, conservación y normalización de la información, de los formatos y de las aplicaciones a

---

<sup>2</sup> Modificado posteriormente por el Real Decreto 951/2015, de 23 de octubre.



tener en cuenta por las AAPP para la toma de decisiones tecnológicas que garanticen la interoperabilidad.

## Entrada en vigor de la LPAC y la LRJSP

La entrada en vigor del marco establecido por la LPAC y la LRJSP se produjo el 2 de octubre de 2016. Sin embargo, el legislador, consciente de las dificultades de la puesta en práctica de determinadas disposiciones sobre administración electrónica, estableció distintos tiempos para que estas fueran de aplicación efectiva.

Así, la exigencia de la mayor parte de las herramientas anteriores –la sede electrónica, la carpeta ciudadana, los sistemas de identificación y firma, las plataformas de intermediación de datos, los sistemas de verificación de datos, el expediente administrativo, las notificaciones y el archivo electrónico– se produjo el 2 de octubre de 2016, mientras que su disposición final séptima estableció la entrada en vigor de las previsiones relativas al registro electrónico, punto de acceso general electrónico, registro de empleados públicos habilitados, registro electrónico de apoderamientos y archivo único electrónico a partir del 2 de octubre de 2018.

No obstante, el legislador, también consciente de las dificultades de la puesta en marcha de los servicios contenidos en esta disposición final séptima, ha demorado sucesivamente su entrada en vigor:

- 2 de octubre de 2020 como primera ampliación de plazo, fijada por el artículo sexto del Real Decreto-ley 11/2018, de 31 de agosto, que modifica la disposición final séptima de la Ley 39/2015 (amparada en las “dificultades para adaptar los procedimientos administrativos y el diseño de procesos de gestión óptimos, que exige que los desarrollos tecnológicos y jurídicos cuenten con el grado de madurez necesaria”).
- 2 de abril de 2021 como segunda ampliación de plazo y fecha límite para la implantación efectiva, recogida en la disposición final sexta del Real Decreto-ley 27/2020, de 4 de agosto, de medidas financieras, de carácter extraordinario y urgente. Dicha ampliación se justificó por las consecuencias de la COVID-19, que “obligó a atender otras prioridades, dificultando el progreso de los trabajos de adaptación de los procedimientos administrativos y el diseño de procesos de gestión óptimos necesarios para el cumplimiento en la fecha prevista”.

Además de la citada regulación en materia de administración electrónica, existe otra normativa específica reguladora de algunas de las distintas herramientas e instrumentos, que se indica más adelante.

Para coadyuvar al cumplimiento por las entidades locales de sus obligaciones digitales, la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de Racionalización y Sostenibilidad de la Administración Local (LRSAL), modificó el artículo 36 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, con objeto de reforzar el papel de las diputaciones y entidades equivalentes mediante la atribución de nuevas funciones y la coordinación de



determinados servicios mínimos. Para ello, introdujo, como competencia propia de estas, la prestación de servicios en materia de administración electrónica a los municipios de población inferior a 20.000 habitantes de su ámbito territorial, entendida tal prestación, de acuerdo con la Sentencia 111/2016, de 9 de junio, del Tribunal Constitucional, como el apoyo y la asistencia a los municipios en la materia.

Por su parte, las CCAA han aprobado normativa reguladora específica de la administración electrónica en cada uno de los territorios y, además, algunos ayuntamientos han aprobado ordenanzas generales reguladoras de su administración electrónica.

### Normativa europea

- Reglamento (UE) 2016/679 (Reglamento General de Protección de Datos, RGPD), del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento General de Protección de Datos).
- Reglamento (UE) 910/2014, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza en las transacciones electrónicas en el mercado interior y por el que se deroga la Directiva 1999/93/CE (Reglamento eIDAS).

### Normativa estatal

- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.
- Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno.
- Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas en el sector público.
- Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de Racionalización y Sostenibilidad de la Administración Local.
- Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.





- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD).
- Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.
- Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.
- Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la administración electrónica (ENS).
- Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la administración electrónica (ENI).
- Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos (RAFME).

### Normativa autonómica

- Decreto 87/2002, de 30 de mayo, del Gobierno Valenciano, por el que se regula la utilización de la firma electrónica avanzada en la Generalitat Valenciana.
- Orden de 3 de diciembre de 1999, de la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas, por la que se aprueba el Reglamento Técnico de Medidas de Seguridad para la Aprobación y Homologación de Aplicaciones y Medios de Tratamiento Automatizado de la Información.
- Decreto 18/2004, de 13 de febrero, del Consell de la Generalitat, de creación del Registro Telemático de la Generalitat y regulación de las notificaciones telemáticas de la Generalitat.
- Decreto 98/2005, de 20 de mayo, del Consell de la Generalitat, por el que se regula un registro de representaciones de carácter voluntario ante la Generalitat para la realización de trámites por vía telemática.
- Ley 3/2010, de 5 de mayo, de la Generalitat, de Administración Electrónica de la Comunidad Valenciana.
- Decreto 220/2014, de 12 de diciembre, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana.

### Servicios de administración electrónica

El funcionamiento electrónico de las AAPP establecido por la LPAC y la LRJSP determinó la obligación de disponer de determinados instrumentos y herramientas de administración electrónica, que se señalan en el cuadro 4.



#### Cuadro 4. Servicios de administración electrónica que deben ofrecer las administraciones públicas

Servicios exigibles a un ayuntamiento	Ley 39/2015	Ley 40/2015
<b>Punto de acceso general electrónico</b>	art. 13.a	art. 39
<b>Sede electrónica</b>		art. 38
<b>Registro electrónico de apoderamientos</b> o de representación	art. 6	
<b>Sistema de identificación y firma electrónica</b> para el acceso electrónico a los trámites administrativos	art. 9	art. 40
<b>Registro de funcionarios públicos habilitados</b>	art. 12.3	
<b>Registro electrónico general</b> interoperable	art. 16	
<b>Archivo electrónico</b>	art. 17	art. 46
<b>Archivo electrónico único</b> de documentos que correspondan a procedimientos finalizados	art. 17	
<b>Carta de servicios electrónicos / Catálogo de procedimientos del SIA</b> (Sistema de Información Administrativa)	art. 21.4	
<b>Servicio de verificación de datos / CSV</b> (código seguro de verificación)	art. 27.3	
<b>Plataforma de intermediación de datos</b> / Plataforma autonómica de Interoperabilidad	art. 28.2	
<b>Notificaciones electrónicas</b>	art. 41.1	
<b>Carpeta ciudadana</b>	art. 53.1.a	
<b>Expediente administrativo electrónico</b>	art. 70	
<b>Contratación centralizada</b>		
Servicio de <b>delegado de protección de datos</b>		
Cumplimiento del <b>ENS</b>		art. 156.2
Cumplimiento del <b>ENI</b>		art. 156.1
<b>Factura electrónica</b> (DF 8 Ley 25/2013)		
<b>Housing</b>		
<b>Hosting</b>		

#### Servicios básicos de administración electrónica

##### a) Punto de acceso general electrónico (art. 13.a LPAC)

Los ciudadanos tienen derecho a relacionarse con las AAPP a través de un punto de acceso general electrónico, portal único de acceso a los recursos y servicios ofrecidos por las AAPP, con el objeto de facilitar la resolución de las necesidades de los usuarios en sus relaciones con ellas (artículo 13 de la LPAC). Para ello, las AAPP deberán garantizar que los interesados puedan relacionarse a través de medios electrónicos, para lo que pondrán a su disposición los canales de acceso que sean necesarios y los sistemas y aplicaciones que en cada caso se determinen.



Fecha límite de implantación el 2 de abril de 2021.

**b) Sede electrónica (art. 38 LRJSP)**

Permiten a la ciudadanía y a las empresas acceder en cualquier momento a la información, a los servicios y a los trámites electrónicos.

Se definen como aquellas direcciones electrónicas disponibles para la ciudadanía a través de redes de telecomunicaciones, cuya titularidad corresponde a una o varias AAPP, organismos públicos o entidades de derecho público en el ejercicio de sus competencias. Corresponde a cada AP determinar las condiciones e instrumentos de creación, con sujeción a los principios de transparencia, publicidad, responsabilidad, calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad e interoperabilidad.

Fecha límite de implantación el 2 de octubre de 2016.

**c) Registro electrónico de apoderamientos (art. 6 LPAC)**

Las AAPP deben disponer de un registro electrónico de apoderamientos en el que se inscriban los apoderamientos de carácter general, otorgados *apud acta*, por los interesados en los procedimientos administrativos a favor de su representante, para actuar en su nombre ante las AAPP (artículo 6 de la LPAC). Estos registros deben permitir la comprobación de la representación de quienes actúen ante las AAPP en nombre de un tercero, mediante la consulta de otros registros administrativos existentes, estableciéndose la interoperabilidad con los registros mercantiles, de la propiedad y de los protocolos notariales.

Fecha límite de implantación el 2 de abril de 2021.

**d) Sistema de identificación y firma electrónica (art. 9 y 10 LPAC y art. 40 LRJSP)**

Un elemento esencial en la tramitación de los procedimientos administrativos realizados de forma electrónica es la identificación y firma de las partes interesadas. Las AAPP deben, según el artículo 9 de la LPAC, verificar la identidad de los interesados, con independencia de que la relación se realice de forma presencial o a distancia. Para ello, las partes pueden identificarse electrónicamente a través de sistemas basados en certificados electrónicos cualificados, de firma o de sello electrónico, y pueden firmar a través de cualquier medio que permita acreditar la autenticidad de la expresión de su voluntad y consentimiento, así como la integridad e inalterabilidad del documento.

Fecha límite de implantación el 2 de octubre de 2016.

**e) Registro de funcionarios públicos habilitados (art. 12.3 LPAC)**

En el caso de que alguno de los interesados en los procedimientos administrativos no disponga de los medios electrónicos necesarios para relacionarse con las AAPP, su identificación y firma en el procedimiento administrativo podrá ser válidamente realizada por un funcionario público autorizado, siempre que se encuentre adecuadamente inscrito



en un registro de empleados públicos habilitados de dicha Administración, de acuerdo con el artículo 12 de la LPAC.

Fecha límite de implantación el 2 de abril de 2021.

**f) Registro electrónico general (art. 16 LPAC)**

De acuerdo con el artículo 16 de la LPAC, todas las AAPP deben disponer de un registro electrónico general en el que se inscriban los asientos de los documentos que se presenten o se reciban, así como también de la salida de los documentos que vayan dirigidos a otros órganos o a los particulares. Dicho artículo permite, además, la posibilidad de que los organismos públicos vinculados o dependientes de cada AP puedan disponer del suyo propio, siempre que sea plenamente interoperable y esté interconectado con el de la que dependa.

Es el canal electrónico del registro general de un ayuntamiento que facilita la presentación telemática de escritos, solicitudes y comunicaciones relativas a los trámites municipales, previa identificación electrónica del interesado. A través del registro electrónico municipal también se pueden presentar documentos para su remisión telemática a otras Administraciones públicas que estén integradas en el Sistema de Interconexión de Registros (SIR). Los ciudadanos que no dispongan de medios electrónicos pueden iniciar cualquier procedimiento acudiendo a las oficinas municipales de registro, siendo asistidos por un empleado habilitado que lo tramitará a través del registro electrónico municipal.

Fecha límite de implantación el 2 de abril de 2021.

**g) Archivo electrónico (art. 46 LRJSP)**

Las AAPP deben almacenar por medios electrónicos todos los documentos utilizados en las actuaciones administrativas, según establece el artículo 46 de la LRJSP. Para ello, cada AP ha de conformar un archivo electrónico con los documentos que correspondan a los procedimientos, debiendo garantizar la integridad y conservación de estos, así como su consulta, con independencia del tiempo transcurrido desde su emisión. Debe asegurarse, en todo caso, la posibilidad de trasladar los datos a otros formatos y soportes que garanticen el acceso desde diferentes aplicaciones. Los medios o soportes en que se almacenen los documentos deberán contar con medidas de seguridad que garanticen la integridad, autenticidad, confidencialidad, calidad, protección y conservación de los almacenados.

Fecha límite de implantación el 2 de octubre de 2016.

**h) Archivo electrónico único (art. 17 LPAC)**

En el archivo electrónico único se conservan todos los expedientes electrónicos finalizados que contienen documentos que cumplen estrictas condiciones de tramitación e interoperabilidad (algunos documentos digitalizados pueden formar parte de los expedientes electrónicos sin cumplir estos estándares estrictos, y por ello no se conservan en el archivo electrónico único). Deben almacenarse en un formato que permita garantizar



su autenticidad, integridad, conservación y consulta, estableciendo la normativa aplicable requisitos específicos para su eliminación.

Fecha límite de implantación el 2 de abril de 2021.

**i) Carta de servicios (art. 21.4 LPAC)**

Las Administraciones públicas deben publicar y mantener actualizadas en el portal web, a efectos informativos, las relaciones de procedimientos de su competencia, con indicación de sus plazos máximos de duración, así como de los efectos que produzca el silencio administrativo.

**j) Servicio de verificación de datos / Código seguro de verificación CSV (art. 27.3 LPAC)**

El servicio de verificación de datos es un servicio electrónico que permite al ayuntamiento verificar o consultar los datos de un ciudadano que ha iniciado un trámite con la entidad a través de la plataforma de intermediación de datos.

Las AAPP deben garantizar la identidad, contenido y autenticidad de las copias electrónicas de los documentos que integran el procedimiento administrativo mediante códigos seguros de verificación (CSV) u otros sistemas.

El código seguro de verificación es un código único alfanumérico que identifica un documento electrónico en la Administración pública española, garantizando su autenticidad.

Fecha límite de implantación el 2 de octubre de 2016.

**k) Plataformas de intermediación de datos (PID; art. 28.2 LPAC)**

Los interesados en los procedimientos administrativos tienen derecho a no aportar documentos que ya se encuentren en poder de la AP ante la que actúan o bien que hayan sido elaborados por esa u otra AP.

La Administración actuante podrá consultar o recabar cualquiera de los documentos sin que el interesado tenga que aportarlos de nuevo, salvo que este se oponga. La obtención de los documentos se realizará electrónicamente a través de sus redes corporativas o mediante consulta a las plataformas de intermediación de datos (PID) u otros sistemas electrónicos que se habiliten al efecto.

Es un servicio de administración electrónica que permite a cualquier Administración verificar y consultar los datos de un ciudadano mediante el acceso a los servicios de verificación y consulta de datos (SVD), de manera que no sea necesario solicitar al interesado aquellos que ya obren en poder de la Administración.

Fecha límite de implantación el 2 de octubre de 2016.



### **l) Notificaciones electrónicas (art. 41.1 LPAC)**

La tramitación y finalización de los procedimientos administrativos requiere la notificación de las resoluciones y actos administrativos a las partes intervinientes cuyos derechos e intereses sean afectados por aquellos. De acuerdo con el artículo 41 de la LPAC, dichas notificaciones se practicarán, preferentemente, por medios electrónicos y, en todo caso, cuando el interesado resulte obligado a recibirlas por esta vía.

La notificación electrónica es la publicación en la sede electrónica de una comunicación administrativa con consecuencias jurídicas, como por ejemplo el comienzo del plazo para contestar o presentar documentación, para presentar alegaciones o recursos, etc. El acuse de recibo de la notificación se efectúa a través de la firma electrónica, sustituyendo la firma manuscrita tradicional de la notificación en papel.

Fecha límite de implantación el 2 de octubre de 2016.

### **m) Carpeta ciudadana (art. 53.1.a LPAC)**

Otro instrumento de comunicación entre las AAPP, la ciudadanía y las empresas son las carpetas ciudadanas, que permiten al ciudadano de una forma ágil y sin necesidad de registro previo conocer los expedientes que tiene en curso en cada una de ellas, sus asientos registrales entre administraciones o los datos que de él obran en poder de las AAPP, con la posibilidad de operar y establecer relaciones telemáticas seguras para la tramitación de los temas que sean de su interés (padrón, tributos municipales, etc.).

Fecha límite de implantación el 2 de octubre de 2016.

### **n) Expediente administrativo electrónico (art. 70 LPAC)**

El conjunto ordenado de actuaciones y documentos que integran el procedimiento administrativo, y cuya finalidad es servir como antecedente y fundamento a la resolución administrativa finalizadora de este, conforman el expediente administrativo. De acuerdo con el artículo 70 de la LPAC, los expedientes administrativos tendrán formato electrónico y se formarán mediante la agregación ordenada de cuantos documentos, pruebas, dictámenes, informes, acuerdos, notificaciones y demás diligencias deban integrarlos, así como un índice numerado de todos los documentos que contenga. En el expediente deberá constar, además, copia electrónica certificada de la resolución adoptada.

Fecha límite de implantación el 2 de octubre de 2016.

### **Otros servicios de administración electrónica**

### **o) Contratación centralizada (art. 36.1.g LRBRL)**

Técnica de simplificación administrativa y de especialización de los órganos de contratación que tiene por objeto facilitar las adquisiciones de bienes y servicios y obtener economías de escala mediante el incremento del volumen de compras (por ejemplo, a través de acuerdos marco o de sistemas dinámicos de adquisición).



La LRBRL la configura como un servicio que obligatoriamente deben prestar las diputaciones provinciales a los municipios de menos de 20.000 habitantes, residiendo su potencialidad en la implantación de medios y procedimientos electrónicos de contratación.

**p) Servicio de delegado de protección de datos**

El artículo 37 del RGPD establece la obligación de las autoridades/organismos públicos de designar un delegado de protección de datos (DPD).

**q) Esquema Nacional de Seguridad (ENS)**

Conjunto de condiciones de confianza necesarias en el uso de los medios electrónicos, a través de medidas para garantizar la seguridad de los sistemas, los datos, las comunicaciones y los servicios electrónicos, que permita a los ciudadanos y a las Administraciones públicas el ejercicio de derechos y el cumplimiento de deberes a través de estos medios.

Fecha límite de implantación el 31 de diciembre de 2009.

**r) Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI)**

Conjunto de condiciones necesarias para que los sistemas de información y los procedimientos a los que estos dan soporte puedan compartir datos y posibiliten el intercambio de información y conocimiento entre ellos, posibilitando el ejercicio de derechos y el cumplimiento de deberes a través del acceso electrónico a los servicios públicos.

La fecha límite de implantación para el cumplimiento del ENI es, con carácter general, el 31 de diciembre de 2009, si bien la exigencia de interoperabilidad de los servicios electrónicos regulados en la LPAC debía implantarse antes del 2 de octubre de 2017.

**s) Facturación electrónica**

Servicio que consiste en la transmisión de las facturas o documentos análogos entre emisor y receptor por medios electrónicos, firmados digitalmente mediante certificados reconocidos. La facturación electrónica sustituye a la tradicional factura en papel y es un servicio de implantación obligatoria en todos los ayuntamientos desde el 15 de enero de 2015 (disposición final octava de la Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas en el sector público).

**t) Housing**

Alquiler de espacio físico en un centro de datos para ubicar servidores propios que cuenten con conectividad, refrigeración, seguridad y electricidad, permitiendo su buen funcionamiento.

**u) Hosting**

Alojamiento virtual que permite almacenar servicios y sitios web, haciéndolos accesibles desde internet.



**APÉNDICE 2**  
**Resultados de la fiscalización en las**  
**tres diputaciones provinciales**





## Análisis de los servicios prestados

Se han evaluado distintos aspectos relacionados con los servicios de administración electrónica prestados por las diputaciones a los ayuntamientos:

**Cuadro 5. Evaluación de los servicios prestados de administración electrónica**

	Diputación de Alicante	Diputación de Castellón	Diputación de Valencia
Planificación	●	●	✘
Contenido contrato y solución contratada	●	✓	●
Servicios ofrecidos	●	✓	●
Seguimiento	✓	✓	✓

### Planificación

Indica si las diputaciones provinciales realizaron, previamente a la implantación de soluciones, un estudio del estado de la administración electrónica en las entidades sobre las que tienen competencias.

- *Se aporta documentación, pero esta no incluye una adecuada evaluación de la situación previa a la implantación de soluciones*
- ✘ *No se ha aportado documentación al respecto.*

### Contrato y solución contratada

Indica si los contratos formalizados durante el ejercicio 2019 y las soluciones contratadas cumplen la totalidad de requisitos evaluados:

- *La documentación aportada o las soluciones no cumplen con los requisitos evaluados (no cubrir la totalidad de municipios sobre los que tienen competencias, no incluir cláusulas de soporte, mantenimiento y seguimiento).*
- ✓ *La documentación aportada y las soluciones implantadas cumplen con los requisitos evaluados.*



### Servicios ofrecidos

Indica cuántos de los servicios analizados son ofrecidos por las diputaciones y a cuántos municipios:

- *Se ofrece menos de la mitad de servicios del listado de servicios analizados o estos están implantados en menos del 50% de los municipios sobre los que tienen competencias.*
- ✓ *Se ofrece más de la mitad de servicios del listado de servicios analizados y estos están implantados en más del 50% de los municipios sobre los que tienen competencias.*

### Seguimiento

Indica si la diputación provincial recaba indicadores para realizar seguimiento de los servicios proporcionados a las entidades sobre las que tiene competencias:

- ✓ *Se recaban indicadores de los servicios implantados*

### Planificación previa

La **Diputación de Alicante**, mediante el Plan Moderniza 7.0 del año 2012, facilitó a los ayuntamientos de la provincia el acceso a una plataforma para el cumplimiento del marco normativo relacionado con la administración electrónica, mediante la contratación de servicios con la empresa esPublico Servicios para la Administración, SA y la creación de un acuerdo marco a tal efecto.

El Área de Innovación y Agencia Digital de la Diputación de Alicante, adscrita al Servicio de Informática y Telecomunicaciones, realizó en 2019 un informe justificando la necesidad de contratar un servicio para el suministro, implantación y mantenimiento de una plataforma de administración electrónica, con el objeto de dar cumplimiento a la legislación vigente, como la Ley 39/2015, Ley 40/2015, ENS, ENI, normas técnicas, etc. De acuerdo con el informe de necesidad, dicha asistencia sería presentada a los municipios por lotes, entendiendo el primer lote como los municipios o entidades de menos de 500 habitantes; lote 2, entre 500 y 20.000; y 3, para municipios de más de 20.000 habitantes.

Por su parte, la **Diputación de Castellón**, con el objetivo de ampliar los servicios que estaba prestando en materia de administración electrónica, aprobó en el año 2013 la convocatoria y bases del Plan Provincial de Modernización Administrativa, dirigido en aquel momento a entidades locales de la provincia de menos de 5.000 habitantes, que adjudicó a la empresa Auloce, SA. Desde entonces, el servicio ha ido evolucionando hasta alcanzar, en el año 2015, un acuerdo marco que permanecería en vigor hasta 2019.

Terminada la vigencia del Acuerdo marco, y evaluada la necesidad de dar continuidad al servicio que la Diputación venía prestando desde 2013 (plasmada en una memoria de necesidades elaborada a tal efecto, con el objetivo de facilitar la implantación o el desarrollo de la administración electrónica en los ayuntamientos de población inferior a 20.000 habitantes, que además incluía otras cuestiones como la informatización, nuevas



tecnologías, modernización y racionalización administrativa, o simplificación y reducción de cargas administrativas), se aprobó en septiembre de 2019 el Plan Provincial de Adhesión a la Plataforma de Administración Electrónica de la Diputación Provincial de Castellón, para las entidades locales de la provincia de menos de 20.000 habitantes, OAL y consorcios adscritos, resultando como adjudicataria la empresa esPublico Servicios para la Administración, SA.

En el caso de la **Diputación de Valencia**, esta pone a disposición de los municipios con población inferior a 20.000 habitantes, entidades locales y mancomunidades la posibilidad de adherirse, de forma voluntaria, a la plataforma de gestión electrónica contratada por la Diputación para dar cumplimiento a las exigencias legales de las leyes 39 y 40/2015, suscribiendo un convenio de colaboración a tal efecto, constituyendo esta acción la materialización de la asistencia y cooperación por parte de la Diputación de Valencia en el proceso de modernización administrativa de las entidades locales.

En este caso, es la empresa Guadaltel la encargada de proporcionar los servicios de plataforma de administración electrónica a la Diputación de Valencia, siendo dicha plataforma I-pobles; no obstante, no consta que la Diputación haya evaluado previamente la situación a efectos de medir la necesidad de contratación de esta, si bien en la parte expositiva del convenio se hace alusión a la necesidad manifiesta de dar cumplimiento a nuevas exigencias normativas, derivadas de los mencionados preceptos.

### Contenido de los contratos y soluciones contratadas

#### **Diputación de Alicante**

La Diputación de Alicante ha prestado, desde 2011, determinados servicios de administración electrónica enmarcados en el Plan Moderniza, dentro del ámbito de actuación del Plan de Modernización de Ayuntamientos de su provincia. Dichos servicios han evolucionado desde sus inicios hasta la implantación final del *software* GESTIONA.

En el año 2012, el área de modernización de la Diputación publica el primer pliego para adjudicar, durante 6 meses, la puesta en marcha, formación y despliegue en los ayuntamientos de los diferentes módulos que componen la plataforma de tramitación electrónica adquirida. Para garantizar la implantación exitosa de la plataforma, la Diputación, a través de contratos menores anuales, contrata posteriormente servicios adicionales de implantación, mejoras y mantenimiento de la plataforma.

Desde el año 2012 al año 2019 la Diputación ha cubierto la implantación, formación, puesta en marcha y el pago anual de la cuota de uso de la plataforma a los ayuntamientos de hasta 500 habitantes. Para los ayuntamientos de menos de 20.000 habitantes, la Diputación cubría la implantación, formación y puesta en marcha en el ejercicio en el que cada uno firmara el convenio del Plan Moderniza (algún ayuntamiento no quiso participar), pero no la cuota de uso, que ya era mediante contrato celebrado entre el propio ayuntamiento y la empresa, con los precios ofertados por esta y fijados en la primera licitación de 2012.



Durante la ejecución del contrato menor correspondiente al ejercicio 2019, de servicios de mantenimiento de la plataforma de administración electrónica GESTIONA para los ayuntamientos menores de 500 habitantes, la Diputación aprueba la iniciación de un expediente de contratación para la formalización del Acuerdo marco de suministro de plataforma tecnológica para el registro, la gestión de documentos y expedientes, y la administración electrónica para las entidades adheridas a la Central de Contratación de la Diputación Provincial de Alicante, fijando la adjudicación combinada de varios lotes divididos de la siguiente forma:

- Lote 1: para ayuntamientos de hasta 500 habitantes.
- Lote 2: para entidades adheridas y ayuntamientos de entre 501 y 20.000 habitantes.
- Lote 3: ayuntamientos de más de 20.000 habitantes de la provincia.

La empresa esPublico Servicios para la Administración, SA es la entidad adjudicataria de los tres lotes, formalizando en marzo de 2020 un acuerdo marco para prestar servicios de administración electrónica durante los dos años siguientes.

Para el correcto uso y funcionamiento de las herramientas, se dispone de un manual que se ha facilitado a las entidades adheridas, además del soporte ofrecido por la Diputación vía formulario web y la formación dedicada a tal efecto.

### ***Diputación de Castellón***

Durante el año 2013 la Diputación de Castellón aprueba la convocatoria y bases del Plan Provincial de Modernización Administrativa, con la que se ofrecen servicios relacionados de administración electrónica a entidades locales de la provincia de menos de 5.000 habitantes, abarcando posteriormente mancomunidades, organismos autónomos y sus consorcios adscritos. Con esto, se adjudicó contrato de prestación de servicios consistente en un repositorio jurídico de modelos de expedientes administrativos integrado con un sistema de gestión administrativa, con duración de 4 años prorrogables.

En el año 2015 se produjo una ampliación del alcance del servicio, adjudicando el Acuerdo marco para la prestación previamente estipulada para los ayuntamientos entre 5.000 y 20.000 habitantes de la provincia de Castellón, y es en 2016 cuando se inicia el Plan de Transparencia a las Entidades Locales y Dinamización del Plan de Modernización Administrativa de los Ayuntamientos de hasta 20.000 habitantes.

La adjudicataria de las mencionadas actuaciones fue la empresa Auloce, SA, la cual ha implantado la plataforma GESTIONA, que a su vez puso a disposición de los ayuntamientos un módulo específico de transparencia para dar cumplimiento a la normativa.

Finalmente, en 2019 termina la vigencia del Acuerdo marco y finaliza la prórroga del contrato iniciado en 2013, por lo que surge la necesidad de contratar una plataforma de administración electrónica por parte de la Diputación para poder dar continuidad a los servicios que se venían prestando, y así, en sesión ordinaria celebrada el día 16 de julio de 2019, se acordó la aprobación del expediente para contratar una plataforma de



administración electrónica para la diputación provincial, entidades locales de la provincia de menos de 20.000 habitantes, organismos autónomos y consorcios adscritos.

La empresa adjudicataria del contrato resulta esPublico Servicios para la Administración Pública, SA. El contrato, formalizado en octubre de 2019, regula la prestación de servicios, con sujeción a lo dispuesto en los pliegos de prescripciones técnicas y cláusulas administrativas. Dicho contrato tendrá la duración de un año con posibilidad de prórroga por periodos máximos anuales, por un máximo de 4 años.

### **Diputación de Valencia**

Por su parte la Diputación de Valencia aprueba, en agosto de 2016, los pliegos de prescripciones técnicas y administrativas para la adjudicación del contrato de prestación de servicios de implantación y suscripción de la plataforma de administración electrónica para entidades locales.

En el mes de mayo de 2017 se adjudica el contrato a la empresa Guadaltel por el plazo de tres años prorrogables un año más. Mediante la plataforma *i-Pobles*, la Diputación ofrece a través de la empresa Guadaltel la solución de administración electrónica a localidades con menos de 20.000 habitantes.

El servicio adjudicado comprende la implantación inicial de la plataforma de administración electrónica, formación y puesta en marcha del servicio en el plazo máximo de 6 meses a contar desde la firma del contrato o momento de la adhesión de las entidades.

Durante la redacción del presente trabajo, la Diputación de Valencia ha afirmado estar migrando la solución de administración electrónica a la plataforma ofrecida por la Diputación de Albacete, SEDIPUALBA, dado que la plataforma *i-Pobles* no cumple con determinados requisitos ni cumple todas las necesidades al respecto.

Es importante destacar que las soluciones SEDIPUALBA, GESTIONA e *i-Pobles* están certificadas en el ENS, de acuerdo con la documentación aportada por las diputaciones.

Adicionalmente a los contratos establecidos, existe un convenio marco en materia de administración electrónica vigente entre la Generalitat, las diputaciones y la Federación Valenciana de Municipios y Provincias (FVMP). Dicho convenio, establecido y publicado mediante la Resolución de 29 de junio de 2018, del director general de Relaciones con Les Corts, tiene por objeto establecer un marco general de colaboración entre las partes que permita dar cumplimiento a las exigencias legales e impulsar el desarrollo efectivo de la digitalización en todas las administraciones de la Comunitat Valenciana. En este sentido, las tres diputaciones afirman en sus respuestas haber formalizado su adhesión al mencionado convenio.

### **Servicios ofrecidos por las diputaciones**

A modo de resumen, se adjunta la siguiente tabla que contiene, para cada uno de los servicios analizados, el número de poblaciones a las que se presta el servicio de entre las de menos de 20.000 habitantes.



**Cuadro 6. Servicios prestados de administración electrónica y número de municipios**

	Diputación de Alicante	Diputación de Valencia	Diputación de Castellón
Sede electrónica	✓ 33	✓ 80	✓ 124
Sistema de identificación y firma	✓ 33	✓ 80	✓ 124
Sistema de notificación electrónica	✓ 33	✓ 80	✓ 124
Expediente electrónico	✓ 33	✓ 80	✓ 124
Archivo electrónico	✓ 33	✓ 80	✗ -
Plataforma de intermediación de datos	✗ -	✗ -	✗ -
Carpeta ciudadana	✓ 33	✓ 80	✓ 124
Servicio de verificación de datos / CSV	✓ 33	✓ 80	✓ 124
Punto de acceso general electrónico	✓ 33	✗ -	✗ -
Registro electrónico	✓ 33	✓ 80	✓ 124
Registro electrónico de apoderamientos	✓ 33	✓ 80	✓ 124
Registro de empleados públicos habilitados	✓ 33	✗ -	✗ -
Archivo electrónico único	✗ -	✗ -	✗ -
Protección de datos	✓ 34	✗ -	✓ 127
Cumplimiento del ENS	✗ -	✗ -	✓ 127
Cumplimiento del ENI	✗ -	✗ -	✗ -
<i>Housing</i>	✗ -	✗ -	✗ -
<i>Hosting</i>	✓ 100	✓ 180	✓ 105
Contratación centralizada	✗ -	✗ -	✗ -
Factura electrónica	✗ -	✗ -	✗ -
<b>Total servicios</b>	<b>13</b>	<b>10</b>	<b>11</b>

De los 20 servicios sobre los que se ha preguntado en el trabajo, se observa que la Diputación de Alicante presta 13 servicios de administración electrónica a un 29% de las entidades sobre las que tiene competencia. Por su parte, Valencia presta un total de 10 servicios al 34% de municipios cuya población es inferior a 20.000 habitantes y Castellón, 11 servicios a un 96% de los municipios sobre los que tienen competencias en materia de administración electrónica.

Los siguientes servicios son ofrecidos por las tres diputaciones:

- Sede electrónica (art. 38 LRJSP)
- Sistema de identificación y firma (art. 9 y 10 LPAC y art. 40 LRJSP)
- Sistema de notificación electrónica (art. 41.1 LPAC)



- Expediente electrónico (art. 70 LPAC)
- Carpeta ciudadana (art. 53.1.a LPAC)
- Servicio de verificación de datos / códigos seguros de verificación (art. 27.3 LPAC).
- Registro electrónico (art. 16 LPAC)
- Registro electrónico de apoderamientos (art. 6 LPAC)
- *Hosting*

Existen servicios que únicamente ofrecen una o dos de las tres diputaciones:

- Archivo electrónico (art. 46 LRJSP y 17 LPAC)
- Punto de acceso general electrónico (art. 13.a LPAC)
- Registro de empleados públicos habilitados (art. 12.3 LPAC)
- Protección de datos
- Cumplimiento del ENS

Por último, existen determinados servicios sobre los que ninguna de las tres diputaciones ofrece asistencia a los ayuntamientos, salvo el soporte en determinadas tareas, como son:

- Plataforma de intermediación de datos (art. 28.2 LPAC)
- Archivo electrónico único (art. 17 LPAC)
- Cumplimiento del ENI
- *Housing*
- Contratación centralizada
- Factura electrónica

De acuerdo con las respuestas facilitadas por las diputaciones, existen servicios que no son proporcionados en el momento de la revisión por no estar operativa la interoperabilidad con otras administraciones durante los ejercicios fiscalizados.

Además de los servicios anteriores, se ha preguntado a las diputaciones si han prestado asistencia a los ayuntamientos de población inferior a 20.000 habitantes en otro tipo de servicios, que se resumen en la siguiente tabla:



### Cuadro 7. Otros servicios prestados de administración electrónica

	Diputación de Alicante	Diputación de Valencia	Diputación de Castellón
Obtención y uso de identificación y firma electrónica, y en el uso de medios electrónicos (arts. 12 y 13 LPAC)	✓	✓	✗
Publicación en la web de la relación de procedimientos de su competencia y para mantenerla actualizada (art. 21.4 LPAC)	✓	✓	✓
Emisión de documentos administrativos por escrito a través de medios electrónicos (art. 26 LPAC)	✓	✓	✓
Directorios geográficos actualizados en sedes electrónicas (DA 4ª LPAC)	✓	✓	✗
Adaptación de las oficinas de registro a oficinas de asistencia en materia de registros	✓	✓	✓
Servicio relacionado con el concepto de ciudad inteligente e internet de las cosas	✓	✓	✓

Las diputaciones afirman haber dado soporte a los servicios anteriores de manera directa o a través de las plataformas contratadas de administración electrónica. Además, las tres diputaciones afirman haber impartido formación a los ayuntamientos en las materias anteriores.

Por último, las tres diputaciones afirman haber trabajado en la implantación de servicios relacionados con *smartcities*, aunque en este trabajo no se ha profundizado en dichos servicios.

Además de los servicios de administración electrónica por los que se ha preguntado a las tres diputaciones, estas ofrecen a las entidades adheridas otro tipo de servicios, como lo son:

- Correo electrónico
- Virtualización de puestos de trabajo
- Aplicaciones corporativas en la nube (PMH, horario, contabilidad, etc.)
- Antivirus corporativos
- Etc.





## Seguimiento y calidad del servicio

Las tres diputaciones provinciales realizan, en mayor o menor grado, un seguimiento de los servicios prestados a las entidades y evalúan la calidad de dichos servicios a través de las siguientes actuaciones:

- Realización de encuestas de satisfacción
- Registro de quejas y sugerencias
- Sesiones de formación para los empleados de los ayuntamientos
- Puesta a disposición de manuales de uso para los empleados de los ayuntamientos

La **Diputación de Alicante** realiza informes de seguimiento y ha evidenciado, mediante el informe "Moderniza 7.0. Balance de situación 2019", que dichos informes son realizados en base a las acciones definidas en el plan aprobado. El informe de 2019 muestra la evolución de los distintos indicadores: municipios adheridos, puestos de trabajo, servidores, ahorro, portales y cuentas de correo. Sin embargo, no se ha podido verificar la periodicidad de dichos informes.

Adicionalmente, en fecha de noviembre de 2020, la empresa contratada para la administración electrónica ha aportado a la Diputación de Alicante una evaluación sobre la situación en materia de administración electrónica de los ayuntamientos a los que da servicio. Dicho informe incluye 117 administraciones públicas y detalla con algunos indicadores el uso de diferentes aplicaciones durante el año 2020 y una comparativa con el año 2019.

Para medir la calidad en la prestación y valoración de los servicios, la Diputación de Alicante elabora un informe sobre el uso de los servicios que ofrece, basado en las respuestas proporcionadas en encuestas de satisfacción *online* que solicita anualmente a los ayuntamientos. Dicho informe incluye, además de los resultados del periodo correspondiente, una comparativa con años anteriores. Asimismo, se incluye un pequeño apartado con las conclusiones derivadas de los resultados.

Además de las encuestas de satisfacción, la Diputación de Alicante pone al servicio de las entidades un portal exclusivamente dedicado al soporte de estas. En dicho portal se publican novedades relativas a actuaciones o informaciones de interés para las entidades, así como un acceso a la herramienta GLPI de *ticketing*, donde pueden dejarse incidencias o propuestas. No obstante, las propuestas de mejora no son clasificadas como tales en la herramienta, por lo que no ha sido posible cuantificar el número de propuestas recibidas en 2019 y 2020.

Respecto a la **Diputación de Castellón**, si bien no realiza encuestas de satisfacción, sí lleva un registro de quejas y sugerencias donde recibe propuestas de mejora o necesidades de las entidades. Dichas propuestas son enviadas desde la comunidad de usuarios del soporte de GESTIONA.



Además del registro de quejas y sugerencias, la Diputación lleva a cabo un seguimiento sobre el servicio prestado por esPublico mediante indicadores del uso de la herramienta por cada entidad local, siendo el último periodo evaluado el comprendido entre marzo y noviembre del año 2020.

Por su parte, la **Diputación de Valencia** pone a disposición de los ayuntamientos una herramienta de gestión de incidencias, así como el correo electrónico a través del cual pueden presentarse quejas y sugerencias. Si bien no se llevan a cabo encuestas de satisfacción, sí evalúa de manera periódica y mediante encuestas por correo electrónico las necesidades de formación de las entidades a las que presta servicios.

La empresa adjudicataria envía informes periódicos con el grado de implantación de las herramientas en los distintos ayuntamientos, que sirven a la Diputación para realizar el seguimiento del contrato. Sin embargo, la Diputación no evalúa la calidad y el grado de utilización de estas herramientas en los ayuntamientos, con el objeto de identificar deficiencias y subsanarlas de manera proactiva.

Cabe poner de manifiesto que ninguna de las tres diputaciones cuenta con carta de servicios o instrumento similar de declaración de compromisos de calidad que incluya indicadores de cumplimiento en la prestación de los servicios de administración electrónica ofrecidos.

#### Información presupuestaria y subvenciones concedidas

La estructura presupuestaria establecida por la Orden EHA/3565/2008, de 3 de diciembre, por la que se aprueba la estructura de los presupuestos de las entidades locales, establece una clasificación por programas del gasto de acuerdo con la cual los créditos se ordenarán por su finalidad y objetivos a conseguir, con arreglo a una división por áreas de gasto, políticas de gasto, grupos de programas y programas establecidos. El detalle de los créditos se tiene que presentar, como mínimo, a nivel de grupos de programas, aunque es una estructura abierta en la que las entidades pueden crear los que estimen oportunos.

La Orden no reserva ningún grupo de programa o política de gasto específico para los derivados de la prestación de asistencia y asesoramiento general a los municipios, así como tampoco para la prestación específica de asistencia en materia de administración electrónica, lo que motivó que las entidades prestadoras incluyeran los créditos necesarios para llevarla a cabo en diversas políticas de gasto y grupos de programa, junto con los destinados al sostenimiento informático y su propia administración electrónica.

Los datos reflejados en el cuadro 8 se han obtenido de las respuestas que las propias diputaciones han proporcionado en los cuestionarios. De acuerdo con dichas respuestas, se observa que el porcentaje de gasto que representa la prestación del servicio de administración electrónica es un 0,08% (B/A) de las obligaciones reconocidas netas (ORN) totales de las entidades.



**Cuadro 8. Obligaciones reconocidas en 2019 por los contratos para la prestación de asistencia e importancia cuantitativa (euros)**

Diputación	ORN totales A	ORN prestación asistencia administración electrónica B	Importe contrato de asistencia	Nº de ayuntamientos <20.000 habitantes C	Nº de ayunt. a los que se presta asistencia D	Gasto medio por ayuntamiento <20.000 habitantes B/C	Gasto medio por ayuntamiento asistido B/D
Alicante	189.732.015	23.280	23.280	141	33	165	705
Castellón	143.107.082	279.562	252.361	127	124	2.201	2.255
Valencia	514.888.612	379.555	180.177	235	80	1.615	4.744
<b>Total</b>	<b>847.727.709</b>	<b>682.397</b>	<b>455.818</b>	<b>477</b>	<b>237</b>	<b>1.431</b>	<b>2.879</b>

Según el *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 Cuentas<sup>3</sup>, el gasto medio (medido por las obligaciones reconocidas netas) de las diputaciones en asistencia en materia de administración electrónica por ayuntamiento de población inferior a 20.000 habitantes es de 3.080 euros, cifra notablemente superior al gasto equivalente en la Comunitat Valenciana, que como puede verse en el cuadro anterior asciende a 1.431 euros de media de las tres diputaciones.

### **Análisis de las sedes electrónicas y la seguridad**

A través de las sedes electrónicas, las diputaciones ponen a disposición de los ciudadanos el catálogo de trámites que se pueden realizar por medios electrónicos. No obstante, no se ha identificado una carta de servicios para los ayuntamientos sobre los que las diputaciones tienen competencias, donde cada ayuntamiento pueda consultar todos los servicios ofrecidos.

Hemos analizado las sedes electrónicas de las tres diputaciones y hemos definido una serie de indicadores para evaluar si cumplen con los criterios establecidos en las distintas normas que les resultan de aplicación. Para la evaluación, han sido tenidos en cuenta criterios que podemos resumir en cinco áreas:

- Protección de datos de carácter personal
- Accesibilidad
- Identificación y firma
- Seguridad de la información
- Cumplimiento del Real Decreto 203/2021, sobre actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.

<sup>3</sup> Véase el cuadro 15 y el anexo I de dicho informe.



### Cuadro 9. Resultado de la evaluación efectuada sobre las sedes electrónicas de las tres diputaciones

	Diputación de Alicante	Diputación de Castellón	Diputación de Valencia
Protección de datos	50%	33%	33%
Accesibilidad	62%	62%	38%
Identificación y firma	100%	100%	67%
Seguridad de la información	100%	100%	100%
RD 203/2021	83%	83%	33%
<b>TOTAL</b>	<b>79%</b>	<b>76%</b>	<b>53%</b>

Se analiza a continuación cada uno de los aspectos que han sido tenidos en cuenta para la evaluación de las tres plataformas.

#### Protección de datos de carácter personal

Para el análisis de cumplimiento en esta materia, se ha tomado como referencia la normativa vigente, el RGPD y la LOPDGDD, en particular los siguientes preceptos que resultan de aplicación directa:

- *Artículo 13 del RGPD*, relativo al **deber de informar** al interesado del responsable del tratamiento de sus datos en las sedes electrónicas. Dicha información, de acuerdo con el criterio de la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD), autoridad de control de referencia, debe estar disponible en todo momento en la política de privacidad, y su contenido ha de ser acorde a lo dispuesto en el mencionado artículo. En este caso, únicamente la Diputación de Alicante cuenta con una política de privacidad que cumpla con lo dispuesto en la norma; en cuanto a las otras dos diputaciones, Castellón no cuenta con política de privacidad en su sede, sino que remite a su página web, y Valencia, si bien cuenta con el texto legal, no incluye en él toda la información necesaria para dar cumplimiento a la normativa.
- *Artículo 37 del RGPD*, que establece la obligación de las autoridades/organismos públicos de designar un **delegado de protección de datos (DPD)**. Las tres diputaciones han designado un DPD y así lo han notificado ante la AEPD en su sede electrónica. *Artículo 31.2 de la LOPDGDD*, en virtud del cual las administraciones públicas se encuentran obligadas a hacer público su **registro de actividades del tratamiento** accesible por medios electrónicos, requisito que cumplen las tres diputaciones en el momento de la revisión.
- *Artículo 22.2 de la LSSI*, que regula el uso de dispositivos de almacenamiento y recuperación de datos en equipos terminales de los destinatarios (**uso de cookies**). De esta obligación, vinculada directamente con el deber de informar y con las condiciones en las que ha de recabarse el consentimiento del interesado de acuerdo con el RGPD, se deriva el requisito de requerirse consentimiento del interesado (salvo en el caso de *cookies* técnicas), y habiendo comprobado que las sedes utilizan *cookies*, ninguna de



las diputaciones ha implementado en sus sedes las medidas necesarias para cumplir con la norma. Para ello, deberán configurar una primera capa informativa en forma de *banner* a través de la cual permitir al usuario configurar sus opciones, y redactar una política de *cookies* en la que se detalle el tratamiento derivado de estas (tipos de *cookies*, duración, propietario, etc.).

**Cuadro 10. Aspectos revisados en las sedes de las diputaciones en materia de protección de datos**

	Diputación de Alicante	Diputación de Castellón	Diputación de Valencia
Política de privacidad	✓	✗	✗
Política de <i>cookies</i>	✗	✗	✗
<i>Banner</i> de <i>cookies</i> - sistema de aceptación granular/consentimiento	✗	✗	✗
Publicación del registro de actividades del tratamiento	✓	✓	✓
Notificación del DPD ante la AEPD	✓	✓	✓
Publicación de datos de contacto del DPD en la política de privacidad	✗	✗	✗

De acuerdo con la información facilitada por las diputaciones, estas ejercen la figura de DPD en distintas entidades. No se han solicitado, para el presente informe, los nombramientos ni la notificación a la Agencia Española de Protección de Datos; sin embargo, hemos comprobado algunas de las entidades en la sede electrónica de la Agencia y hemos observado que existen ayuntamientos cuya figura de DPD sí está correctamente notificada por las diputaciones. No obstante, existen también ayuntamientos cuyo DPD es la diputación, pero no aparecen en el registro de la Agencia.

### Accesibilidad

En materia de accesibilidad los criterios de valoración se han establecido en base a lo dispuesto en el Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público, así como en la UNE-EN 301549:2015, entendida como la norma europea que marca los estándares de accesibilidad para productos y servicios TIC.

En general, las tres diputaciones deberían realizar una revisión de sus sedes en lo que a condiciones de accesibilidad respecta, pues el mencionado real decreto establece en su artículo 17 la obligación de realizar revisiones periódicas de los requisitos de accesibilidad y las últimas revisiones realizadas datan del año 2015. Además, si bien cumplen con los mínimos como con la habilitación de contrastes, cambio de idioma, adaptabilidad de la versión móvil o ampliación de texto, los siguientes puntos no encuentran cumplimiento en ninguna de las sedes objeto de estudio:



- Enlace y descripción del mecanismo de comunicación a efectos de presentar comunicaciones, quejas y reclamaciones en materia de accesibilidad.
- Enlace al procedimiento de reclamación para recurrir en caso de respuesta insatisfactoria.
- Portal electrónico con características de lectura en voz alta.
- Habilitación de teclado en pantalla (sin ratón).

**Cuadro 11. Indicadores utilizados para realizar la evaluación de la accesibilidad de las tres diputaciones**

	Diputación de Alicante	Diputación de Castellón	Diputación de Valencia
Declaración de accesibilidad	✓	✓	✓
Enlace y descripción del mecanismo de comunicación a efectos de presentar comunicaciones, quejas y reclamaciones en materia de accesibilidad	✗	✗	✗
Enlace al procedimiento de reclamación para recurrir en caso de respuesta insatisfactoria	✗	✗	✗
Revisiones periódicas de los requisitos de accesibilidad (art. 17 del Real Decreto 1112/2018)	✗	✗	✗
Portal electrónico disponible para dispositivos de pantalla pequeña	✓	✓	✓
Portal electrónico disponible para usuarios con visión limitada (ampliación del texto)	✓	✓	✓
Portal electrónico con características de lectura en voz alta	✗	✗	✗
Uso de colores que facilite la visión del texto	✓	✓	✓
Habilitación de contrastes	✓	✓	✗
Elección de idioma	✓	✓	✓
Habilitación de teclado en pantalla (sin ratón)	✗	✗	✗
Describir los errores cuando el usuario introduzca datos en formularios de forma errónea	✓	✓	✓
Tamaño de botones clicables adecuado y modificable por el usuario	✓	✓	✓

Además del análisis anterior, se ha evaluado el nivel de accesibilidad de las sedes electrónicas de las tres diputaciones utilizando la herramienta que el Observatorio de Accesibilidad Web ofrece a tal efecto. La metodología utilizada por este aplicativo puntúa el sitio web de acuerdo con la cantidad de verificaciones de accesibilidad que se satisfacen, de manera que cuanto más alta sea la puntuación, más verificaciones de accesibilidad se están cumpliendo. Además, cabe resaltar que los datos reflejados en el informe del



Observatorio son estimados, no constituyendo un informe de revisión de acuerdo con los requisitos del artículo 17 del Real Decreto 1112/2018 para las revisiones de accesibilidad.

El tipo de análisis que se ha realizado es de los sitios web y no del código fuente, a partir de las URL públicas de las sedes electrónicas de las diputaciones. La metodología utilizada selecciona un conjunto de páginas aleatorio y utiliza una complejidad media (33 páginas con una profundidad de 4 y amplitud de 8), comprobando enlaces rotos y utilizando la metodología UNE-EN 301549:2019, desarrollada por el Observatorio de Accesibilidad, de requisitos de accesibilidad de productos y servicios TIC, cuyo objeto es ayudar a los desarrolladores, auditores o consultores a velar por el cumplimiento de requisitos de accesibilidad en aplicaciones móviles y páginas web.

La norma anterior está alineada con las WCAG 2.1<sup>4</sup>, que definen diferentes niveles de conformidad, que van desde el A (nivel de conformidad más bajo), hasta el AAA (el más alto), en función de los requisitos que cumple el sitio evaluado.

#### Cuadro 12. Resultados de la evaluación de accesibilidad en las sedes de las tres diputaciones

	Diputación de Alicante	Diputación de Castellón	Diputación de Valencia
Puntuación media del sitio web	8,54	8,42	7,69
Nivel de adecuación estimado	A	A	No válido
Situación de cumplimiento estimado	Parcialmente conforme	Parcialmente conforme	Parcialmente conforme
Páginas nivel de adecuación estimado AA	19 (57,6%)	13 (39,4%)	1 (3,0%)
Páginas nivel de adecuación estimado A	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
Páginas nivel adecuación <i>No válido</i>	14 (42,4%)	20 (60,6%)	32 (97,0%)

Los datos reflejados son estimativos realizados para este informe. Para conocer la situación real es siempre necesaria una revisión completando todos los requisitos de UNE-EN 301549:2019.

#### Identificación y firma

El artículo 9 de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común, regula los sistemas de identificación de los interesados en el procedimiento administrativo. Este permite la utilización de sistemas electrónicos y de clave concertada a la hora de intervenir en un acto administrativo. En este sentido, las tres diputaciones posibilitan el acceso a

<sup>4</sup> Las [Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web](#) (WCAG) se desarrollan a través del [proceso del W3C \(en inglés\)](#) en cooperación con personas y organizaciones de todo el mundo, con el fin de ofrecer un estándar único y compartido que satisfaga las necesidades de las personas, organizaciones y gobiernos a nivel internacional.



través de Cl@ve o mediante certificado electrónico, integrándose con la plataforma de validación @Firma.

Las sedes electrónicas de Castellón y Alicante establecen una distinción entre los sistemas admitidos, atendiendo al principio de proporcionalidad previsto en el Esquema Nacional de Seguridad, exigiendo un nivel de identificación distinto en función de la calificación de riesgo que se le haya asignado a cada trámite. Para trámites de nivel alto, únicamente se admite la identificación con sistemas basados en certificados electrónicos reconocidos o cualificados de firma electrónica y de sello electrónico utilizados en un dispositivo seguro de creación de firma. Los trámites de nivel medio admiten, además, sistemas de claves concertadas en los que el procedimiento de autenticación vaya reforzado con el uso de otro tipo de dispositivos físicos. Por último, para trámites de nivel básico se admite también la identificación con sistema de claves concertadas de nivel de seguridad básico.

### Seguridad de la información

Se ha verificado si las sedes electrónicas de las tres diputaciones cuentan con certificados SSL Web instalados en vigor y expedidos por entidades certificadoras de confianza, a efectos de garantizar una conexión segura desde el servidor web hasta el navegador del usuario, protegiendo así la información que circula a través de las sedes electrónicas.

### Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos

Finalmente, hemos tenido en consideración los requisitos del Real Decreto 203/2021, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos, que en su artículo 11 regula el contenido y servicios de las sedes electrónicas y sedes asociadas.

**Cuadro 13. Evaluación del contenido de las sedes electrónicas, de acuerdo con el artículo 11 del Decreto 203/2021**

	Diputación de Alicante	Diputación de Castellón	Diputación de Valencia
Identificación de la sede electrónica y órgano titular, así como órganos competentes para la gestión de los servicios, trámites, etc.	✓	✓	✗
Identificación del acto o disposición de creación y acceso a este	✗	✗	✗
Información necesaria para la correcta utilización de la sede: mapa con estructura de navegación, secciones, PI, protección de datos personales y accesibilidad	✓	✓	✓
Relación de sistemas de identificación y firma electrónica admitidos	✓	✓	✗
Normativa reguladora del registro al que se accede	✓	✓	✗
Fecha y hora oficial, así como calendario de días inhábiles	✓	✓	✓





Si bien los resultados no son malos en este sentido, cabe destacar la falta de cumplimiento por parte de las tres diputaciones del artículo 11.b, que recoge la obligación de identificar el acto o disposición de creación, así como de dar acceso al mismo, directamente o mediante enlace a su publicación en el boletín oficial correspondiente. De forma adicional, la Diputación de Valencia no cuenta con la relación de sistemas de identificación y firma electrónica admitidos, ni con la normativa reguladora de la sede.



## APÉNDICE 3

### Resultados de la fiscalización en los ayuntamientos



En esta parte del trabajo se ha realizado un análisis del estado de la implantación de la administración electrónica en los ayuntamientos de la Comunitat Valenciana cuya población está entre 10.000 y 20.000 habitantes.

Del total de las 33 entidades encuestadas, únicamente hemos recibido respuestas de 22 entidades, de las que 5 respuestas corresponden a los 10 municipios encuestados de la provincia de Alicante, 3 respuestas son de los 3 municipios encuestados de Castellón y 14 respuestas son de los 20 municipios encuestados de la provincia de Valencia. En el cuadro siguiente se identifican los municipios que han colaborado en el presente trabajo y los que no han facilitado respuestas.

**Cuadro 14. Ayuntamientos encuestados**

Han facilitado respuestas		NO han facilitado respuestas	
Ayuntamiento	Provincia	Ayuntamiento	Provincia
Albatera	Alicante	Callosa de Segura	Alicante
Benissa	Alicante	Cocentaina	Alicante
La Nucia	Alicante	Guardamar del Segura	Alicante
Pego	Alicante	Monòver	Alicante
Teulada	Alicante	Rojales	Alicante
Albal	Valencia	Alginet	Valencia
Alberic	Valencia	Benaguasil	Valencia
Benicàssim	Castellón	Carlet	Valencia
L'Alcora	Castellón	L'Elia	Valencia
Nules	Castellón	Meliana	Valencia
Benetússer	Valencia	Sedaví	Valencia
Benifaió	Valencia		
Canals	Valencia		
Chiva	Valencia		
Godella	Valencia		
L'Alcúdia	Valencia		
Massamagrell	Valencia		
Picanya	Valencia		
Puçol	Valencia		
Silla	Valencia		
Tavernes de la Valldigna	Valencia		
Utiel	Valencia		



Al inicio del trabajo, los ayuntamientos encuestados debían designar un interlocutor con el objeto de dar respuesta a las cuestiones formuladas. Los ayuntamientos que han respondido han designado:

- secretaria/o general (5 entidades)
- responsable TIC (13 entidades)
- concejal de modernización (1 entidad)
- auxiliares administrativos o de informática (3 entidades)

Tal y como se aprecia, el trabajo de coordinación, recopilación de información y envío de respuestas ha recaído, en mayor grado, sobre los responsables TIC de las entidades. En muchos de los casos, no existe una asignación formal de competencias en materia de administración electrónica ni una figura concreta que ejerza como responsable en esta materia.

### **Implantación de la administración electrónica y asistencia recibida de las diputaciones provinciales**

Todas las entidades que han respondido han iniciado un proceso de transformación digital para adecuarse a las exigencias de la normativa en materia de administración electrónica.

La relación entre las diputaciones provinciales y las entidades que reciben su asistencia en materia de administración electrónica es mediante un convenio establecido entre ambas partes. Aunque los convenios difieren dependiendo del ayuntamiento en cuestión, todos regulan el marco general de colaboración de las partes para cumplir con las exigencias legales en materia de administración electrónica, además de tener el objetivo de impulsar de manera efectiva el proceso de digitalización y modernización de las administraciones.

De las 22 entidades, 18 han recibido asistencia por parte de las diputaciones de sus provincias, existiendo 2 entidades que no han solicitado asistencia (L'Alcúdia y Benifaió) y 2 entidades, Tavernes de la Vallidigna y Benetússer, que afirman haber solicitado asistencia y no haberla recibido, aunque no se nos han facilitado los motivos ni mayor información.

Todas las entidades encuestadas excepto tres, L'Alcúdia, Benetússer y Benifaió, afirman disponer, a 30 de junio de 2020, de normativa en vigor en materia de administración electrónica.

La asistencia recibida de las diputaciones se materializa en aspectos como la implantación de herramientas, formación o incluso en materia normativa y organizativa. En 11 de las 22 entidades también se prestan servicios relacionados con los dominios que albergan las sedes electrónicas u otras herramientas relacionadas.

Aunque las diputaciones provinciales sí realizan acciones encaminadas a prestar servicios de administración electrónica a los municipios, existen entidades que consideran inadecuada o insuficiente la asistencia prestada, por las carencias observadas en las



herramientas implantadas, por su deficiente funcionamiento o la falta de integración con otras herramientas. Adicionalmente, todas las entidades que han contestado, excepto una, han manifestado la inexistencia de una adecuada planificación que incluya una evaluación del grado de implantación de administración electrónica.

## Organización, personal y formación

A fecha de 30 de junio de 2020, el promedio de trabajadores en los ayuntamientos que han contestado es de 162, oscilando entre los 80 en el menor de ellos y 288 en el mayor.

Existen, de media en cada entidad, dos trabajadores con perfiles técnicos relacionados con las tareas de administración electrónica. No obstante, es llamativo el caso de un ayuntamiento que no cuenta con ningún trabajador con perfil técnico dedicado a tareas de administración electrónica.

Cabe destacar que únicamente Teulada afirma haber realizado un estudio previo a la implantación de la administración electrónica con el fin de determinar las necesidades organizativas, de personal y técnicas necesarias. Dicha entidad, previamente a la implantación, definió una serie de procedimientos identificando los trámites, documentos, responsables, etc.

Solo la mitad de los ayuntamientos que respondieron afirma haber adaptado la organización del ayuntamiento a las necesidades de la administración electrónica.

Durante el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2019 y el 30 de junio de 2020, la mayoría de las entidades ha formado a su personal para el manejo de las nuevas aplicaciones y sistemas vinculados con la administración electrónica. Durante el año 2019, las entidades afirman haber impartido formación a un promedio de 63 trabajadores y 165 horas. Durante el año 2020, la formación es inferior, impartándose de media a 50 trabajadores y un total de 80 horas. En contraposición a los ayuntamientos que formaron a sus trabajadores, existen 4 ayuntamientos que afirman no haber impartido ningún tipo de formación al respecto.

Por último, se ha de remarcar que existen ayuntamientos que afirman haber realizado actuaciones para promover el uso de los servicios electrónicos del ayuntamiento entre los ciudadanos. En concreto, 15 ayuntamientos aseguran haber promovido dichas actuaciones, entre las que se encuentran:

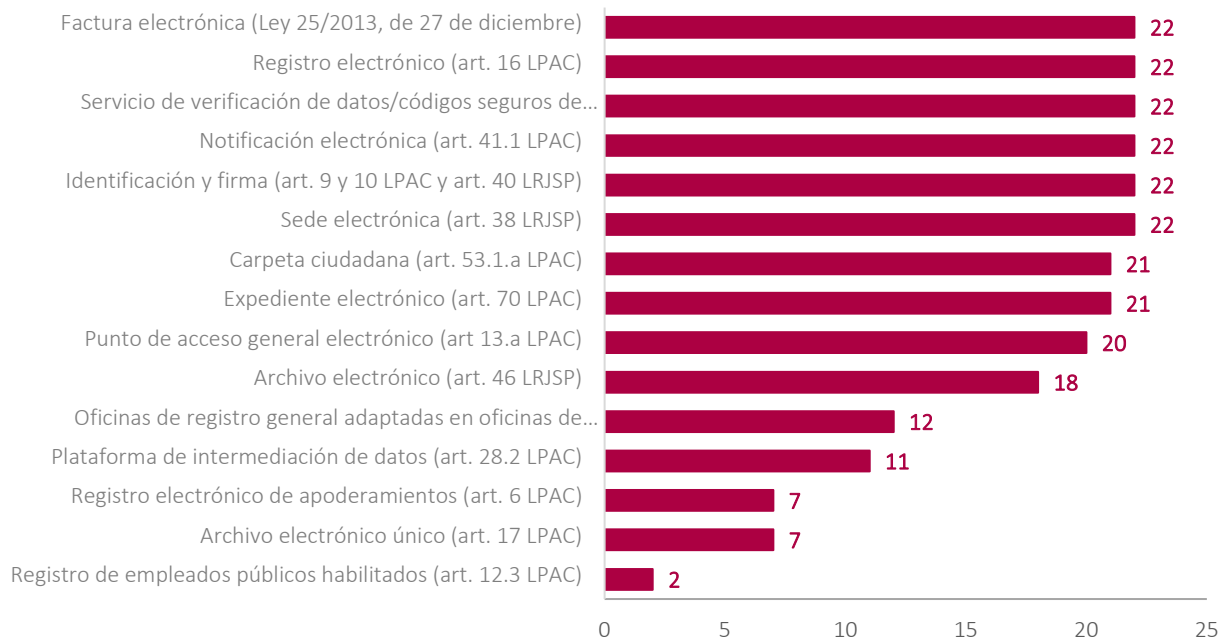
- Campañas informativas y divulgativas, a través de las redes sociales, la web municipal y desde los edificios y agencias municipales.
- Notas de prensa y avisos municipales.
- Gestión de certificados electrónicos a los ciudadanos



## Servicios de administración electrónica regulados en la LRJSP y la LPAC

El siguiente gráfico muestra, en orden decreciente, el listado de servicios que se ha incluido en los formularios y cuántas de las 22 entidades los han implantado, de acuerdo con las respuestas aportadas por las entidades que han respondido y no han sido auditadas.

**Gráfico 2. Número de servicios implantados por los ayuntamientos**



Tal y como se observa en el gráfico anterior, existen servicios implantados en la totalidad de entidades, como el registro electrónico, el uso de factura electrónica o la implantación de una sede electrónica que establece el canal telemático entre las entidades y la ciudadanía.

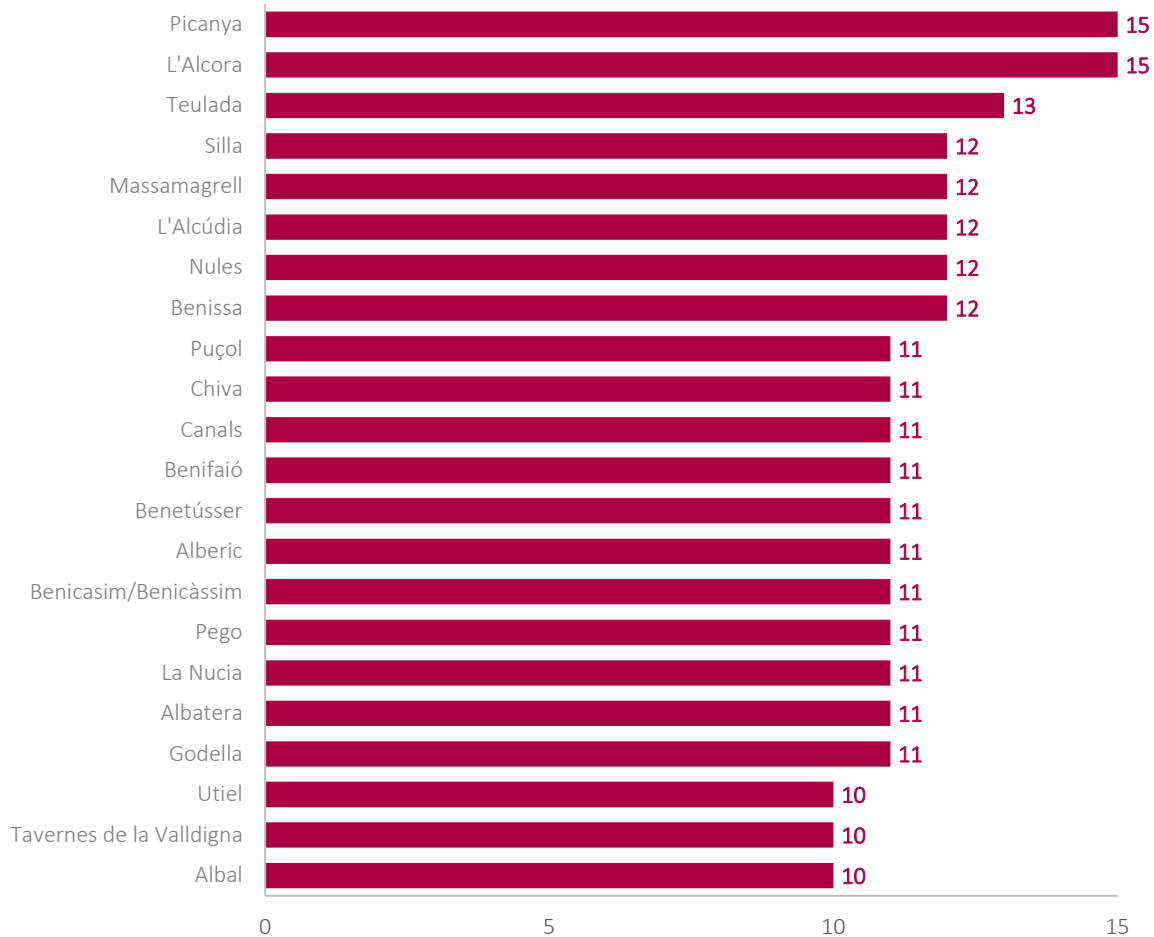
Sin embargo, existen servicios cuyo grado de implantación es notablemente menor, como por ejemplo el uso de plataformas de intermediación de datos, que conceden al interesado el derecho de no aportar documentación que ya se encuentre en poder de la Administración. Hay que destacar ciertos incumplimientos, dado que existen servicios que no están implantados en la mayoría de las entidades, como el registro de apoderamientos y el archivo electrónico único, implantado en 7 de las 22 entidades, o el registro de empleados públicos habilitados, únicamente implantado en dos de ellas. Algunas entidades justifican estas carencias con la falta de medios técnicos y/o económicos, o por estar a expensas de soluciones que ofrezcan las diputaciones o la AGE.

Para algunos servicios los ayuntamientos se han adherido a determinados convenios o servicios, como el convenio para la prestación mutua de soluciones básicas de administración electrónica (PMSBAE), al que están adheridas 9 de las 22 entidades y que promueven la Secretaría de Estado de Función Pública y la Secretaría General de Administración Digital (SGAD). 16 de las 22 entidades se han adherido a la plataforma



GEISER<sup>5</sup>/ORVE<sup>6</sup> como mecanismo de acceso al registro electrónico y al Sistema de Interconexión de Registros (SIR), y únicamente 4 de las 22 entidades se encuentran adheridas a la Red de Oficinas Integradas de Atención al Ciudadano.

**Gráfico 3. Ayuntamientos y número de servicios ofrecidos**



El cuadro 15 muestra el detalle por servicio en cada uno de los ayuntamientos encuestados.

<sup>5</sup> GEISER (Gestión Integrada de Servicios de Registro) es una solución integral de registro que funciona en modo nube para prestar el servicio a cualquier organismo público, facilitada por la AGE. La aplicación permite la digitalización de la documentación presentada por el ciudadano en las oficinas, y, al contar con certificación SICRES 3.0, posibilita el intercambio de registros en formato electrónico con otros organismos conectados al Sistema de Interconexión de Registros (SIR).

<sup>6</sup> ORVE (Oficina de Registro Virtual) es una solución de registro completa que proporciona un servicio en la nube que permite gestionar las oficinas de registro de entrada/salida de una Administración.



**Cuadro 15. Servicios implantados a 30 de junio de 2020 derivados de obligaciones de las leyes 39/2015 y 40/2015**

	Entrada en vigor el 2 de octubre de 2016								Entrada en vigor el 2 de abril de 2021					Otros	
	Sede electr.	Identif. y firma	Notif. electr.	Exped. electr.	Plataforma intermed. de datos	Carpeta ciudadana	CSV	Archivo electr.	Arch. electr. único	Pto. de acc. gral. electr.	Registro electrónico	Registro electrónico apoderam.	Reg. empleados públicos hab.	Oficinas reg. gral. adaptadas	Factura electrónica
Albatera	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✗	✓
Benissa	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✓
La Nucia	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✗	✗	✓	✓
Pego	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✗	✓
Teulada	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✗	✓	✓
L'Alcora	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Benicàssim	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✗	✗	✓	✓
Nules	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✓
Albal	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✓	✗	✗	✗	✓
Alberic	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✗	✗	✓	✗	✗	✓	✓
L'Alcúdia	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✓	✓
Benetússer	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✓	✓	✗	✗	✓	✓
Benifaió	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✗	✗	✓	✓
Canals	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✗	✗	✓	✗	✗	✓	✓
Chiva	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✓	✓	✗	✗	✓
Godella	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✓	✓	✗	✗	✓	✓
Massamagrell	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✗	✗	✓
Picanya	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓
Puçol	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✗	✗	✗	✓
Silla	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✓	✗	✗	✓	✓
Tavernes Vald.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✓	✓	✗	✗	✗	✓
Utiel	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✗	✗	✗	✓
<b>TOTALES</b>	<b>22</b>	<b>22</b>	<b>22</b>	<b>22</b>	<b>11</b>	<b>22</b>	<b>22</b>	<b>19</b>	<b>7</b>	<b>16</b>	<b>22</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>12</b>	<b>22</b>



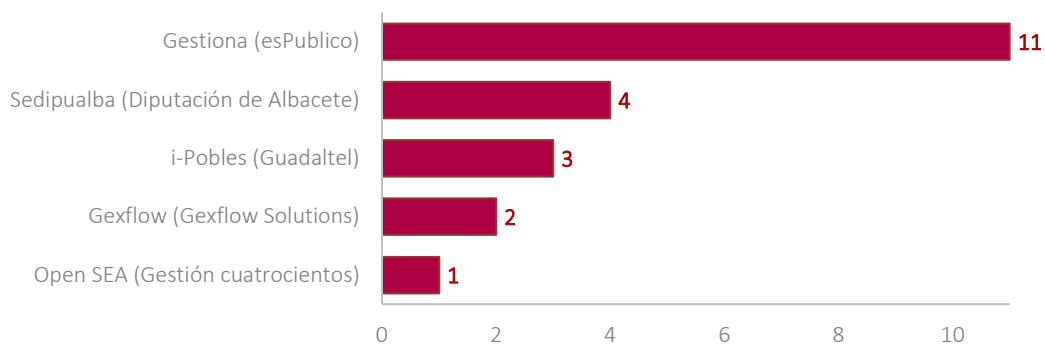


### Sede electrónica (art. 38 LRJSP)

El artículo 38 de la LRJSP define la sede electrónica como el espacio web cuya titularidad, gestión y administración corresponde a un ayuntamiento en el ejercicio de sus competencias, que se pone a disposición de los ciudadanos y empresas para que puedan acceder a la información y a los servicios y trámites electrónicos municipales en cualquier momento.

Se han analizado las respuestas de los 22 respondientes y se han obtenido los siguientes resultados (uno no ha contestado a esta cuestión).

**Gráfico 4. Soluciones de sede electrónica utilizadas**



Cabe destacar que la empresa esPublico ha certificado su sistema GESTIONA como categoría ALTA conforme al ENS. Soluciones como i-Pobles, Gexflow, SEDIPUALBA o la gestionada por Gestión Cuatrocientos han certificado sus sistemas de categoría MEDIA de acuerdo con el ENS.

11 de las 22 entidades afirman no tener indicadores de uso de sus sedes electrónicas. Las 11 entidades restantes sí han aportado indicadores de uso y se observa un crecimiento de los trámites por sede electrónica, pasando de 980 trámites anuales de media en 2018 a 1.365 trámites en 2019 y 3.461 en 2020.

### Identificación y firma (art. 9 y 10 LPAC y art. 40 LRJSP)

El artículo 40 de la LRJSP establece que las Administraciones públicas podrán identificarse mediante el uso de un sello electrónico basado en un certificado electrónico reconocido o cualificado que reúna los requisitos exigidos por la legislación de firma electrónica. Estos certificados electrónicos incluirán el número de identificación fiscal y la denominación correspondiente.

Por su parte, los artículos 9 y 10 de la LPAC afirman que las Administraciones públicas están obligadas a verificar la identidad de los interesados en el procedimiento administrativo mediante la comprobación de su nombre y apellidos o denominación o razón social. Para su identificación, los interesados podrán hacerlo a través de certificados electrónicos cualificados de firma o sello electrónico incluidos en la "Lista de confianza de prestadores de servicios de certificación".



La totalidad de entidades que han contestado ha implantado mecanismos que permiten verificar la identidad de los interesados en los procedimientos administrativos. Los mecanismos de identificación más comunes son DNle, certificados electrónicos, Cl@ve y Autofirma.

En cuanto a la identificación de las Administraciones públicas, 18 de las 22 entidades encuestadas se identifican mediante el uso de sellos de órgano, de acuerdo con el artículo 40 de la LRJSP y todas, excepto una, disponen de sello electrónico para el ejercicio de las actuaciones administrativas automatizadas, tal y como establece la LRJSP en su artículo 42.

Por último, todas las respondientes utilizan certificados de empleado público para identificar al personal al servicio del ayuntamiento, incluyendo su puesto de trabajo o su cargo. Además, de acuerdo con los datos facilitados, se observa un incremento en el uso de este tipo de certificados, siendo la media de certificados por entidad 65 en 2018, 85 en 2019 y 107 en 2020.

#### Notificación electrónica (art. 41.1 LPAC)

De acuerdo con el apartado primero del artículo 41.1 de la LPAC, las notificaciones deben practicarse, preferentemente, por medios electrónicos. Las notificaciones serán válidas siempre que permitan tener constancia de su envío o puesta a disposición, de la recepción o acceso por el interesado o su representante, de sus fechas y horas, del contenido íntegro y de la identidad fidedigna del remitente y destinatario.

Además, las Administraciones podrán establecer reglamentariamente la obligación de practicar electrónicamente las notificaciones para determinados procedimientos y ciertos colectivos de personas físicas de los que, por razón de su capacidad económica, técnica o dedicación profesional, quede acreditado que tienen acceso y disponibilidad de los medios electrónicos necesarios.

De acuerdo con las respuestas de las entidades encuestadas, todas disponen de sistemas de notificación electrónica y en algunas de ellas su uso está implantado desde hace más de diez años. Las implantaciones más recientes son de 2020 en 4 de las 22 entidades.

Aunque estos sistemas han sido implantados en todas las entidades, existen algunas observaciones:

- 9 entidades afirman no tener manuales de uso que describan el procedimiento.
- Únicamente 6 entidades han regulado el uso de las notificaciones electrónicas.
- 8 afirman haber puesto a disposición de la ciudadanía algún documento para informar sobre el cómputo de plazos.
- Dos de los ayuntamientos afirman que las notificaciones electrónicas emitidas no proporcionan a los interesados avisos a sus dispositivos electrónicos o direcciones de correo.



Respecto a los indicadores de uso que las entidades han aportado, se aprecia un incremento anual tanto del número de entidades que utiliza el servicio como del número de notificaciones emitidas, obteniendo los siguientes resultados:

**Cuadro 16. Número de notificaciones electrónicas**

	2018	2019	2020
Entidades con notificaciones electrónicas implantadas	15	17	22
Notificaciones por comparecencia en sede	3.373	5.700	7.027
Notificaciones a través de la dirección electrónica habilitada	3.889	7.344	7.976
<b>Total</b>	<b>62.125</b>	<b>64.669</b>	<b>81.273</b>

Es importante señalar que los datos relativos al número de notificaciones son aproximados, dado que existen entidades que, aunque tienen implantadas soluciones de notificaciones electrónicas, afirman que dichas soluciones no proporcionan indicadores de uso.

#### Expediente electrónico (art. 70 LPAC)

De acuerdo con el artículo 70 de la LPAC, los expedientes tendrán formato electrónico y se formarán mediante la agregación ordenada de cuantos documentos, pruebas, dictámenes, informes, acuerdos, notificaciones y demás diligencias deban integrarlos, así como un índice numerado de todos los documentos que contenga cuando se remita. Asimismo, deberá constar en el expediente la copia electrónica certificada de la resolución adoptada.

Cuando en virtud de una norma sea preciso remitir el expediente electrónico, se hará de acuerdo con lo previsto en el ENI y en las correspondientes Normas Técnicas de Interoperabilidad, y se enviará completo, foliado, autenticado y acompañado de un índice, asimismo autenticado, de los documentos que contenga. La autenticación del citado índice garantizará la integridad e inmutabilidad del expediente electrónico generado desde el momento de su firma y permitirá su recuperación siempre que sea preciso.

La implantación del expediente en formato electrónico supone un gran cambio en el funcionamiento de las Administraciones y un esfuerzo considerable. Dicho servicio estaba implantado, en el año 2018, en 16 de las 22 entidades analizadas; en el año 2019 se implantó en tres entidades más de las 22 y en 2020 en la totalidad de entidades.

Para dar cumplimiento a este servicio, la mayoría de las entidades, 14 de 22, han optado por contratar una solución, mientras que 3 afirman que la plataforma ha sido proporcionada por otra administración y 5 han obtenido el servicio de las diputaciones.

Las entidades afirman que el expediente electrónico se ha implantado en procedimientos de todas las áreas, siendo el registro general, secretaría, intervención o tesorería los departamentos con más procedimientos electrónicos implantados.



### Plataforma de intermediación de datos (art. 28.2 LPAC)

Puesto que el interesado tiene derecho a no aportar documentos que ya se encuentren en poder de la Administración durante el procedimiento administrativo, la Administración actuante podrá consultar o recabar dichos documentos salvo que el interesado se opusiera a ello.

De acuerdo con el segundo apartado del artículo 28 de la LPAC, las Administraciones públicas deberán recabar los documentos electrónicamente a través de sus redes corporativas o mediante consulta a las plataformas de intermediación de datos u otros sistemas electrónicos habilitados al efecto.

De las 22 entidades respondientes, únicamente 11 afirman tener implantadas plataformas que permitan acceder a documentos ya en poder de la Administración. De las respuestas analizadas hemos obtenido los siguientes resultados medios:

#### Cuadro 17. Transmisiones de datos y usuarios habilitados

	2018	2019	2020
Nº medio de usuarios de los que disponen los ayuntamientos para consultas en la plataforma	15	17	20
Nº medio anual de transmisiones de datos realizadas por los ayuntamientos	1.346	1.590	2.329

De igual modo que en otros servicios, se observa un incremento tanto de los usuarios habilitados para realizar consultas como de las transmisiones de datos realizadas.

Respecto a las soluciones implantadas por entidad, la mayoría de las entidades han respondido una pauta semejante, adoptando soluciones de empresas privadas en años anteriores, pero adquiriendo en los últimos años las herramientas ofrecidas por otras administraciones como el cliente ligero facilitado por la PAI Comunitat Valenciana o las herramientas ofrecidas a través del CTT en el PAe.

### Carpeta ciudadana (art. 53.1.a LPAC)

Entre los derechos de los interesados en un procedimiento administrativo, se encuentra el derecho a conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados; el sentido del silencio administrativo que corresponda, en caso de que la Administración no dicte ni notifique resolución expresa en plazo; el órgano competente para su instrucción, en su caso, y resolución; y los actos de trámite dictados. Asimismo, también tendrán derecho a acceder y a obtener copia de los documentos contenidos en los citados procedimientos.

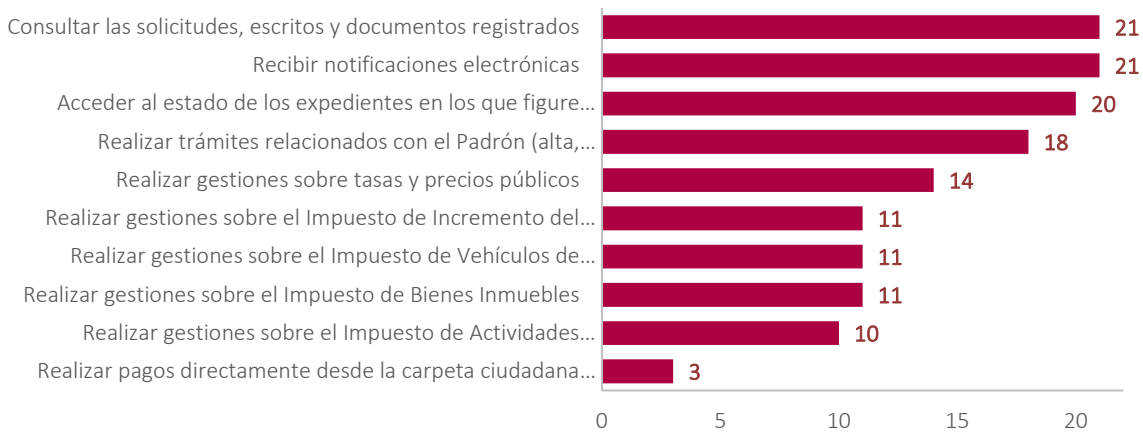
Quienes se relacionen con las Administraciones públicas a través de medios electrónicos tendrán derecho a consultar la información a la que se refiere el párrafo anterior, en el Punto de Acceso General Electrónico de la Administración, que funcionará como un portal de acceso.



Para dar respuesta a los objetivos anteriores, las Administraciones ponen a la disposición de la ciudadanía portales digitales donde el ciudadano debe poder consultar el estado de sus trámites, llamados *carpetas ciudadanas*.

Aunque durante el momento de la revisión todas las entidades encuestadas han implantado el servicio de carpeta ciudadana, no todas las entidades ofrecen todos los trámites por los que se les ha preguntado. El siguiente gráfico muestra en cuántas de las entidades analizadas se pueden realizar las actuaciones:

**Gráfico 5. Actuaciones que pueden ser realizadas por las entidades**



Tal y como se observa, la mayor parte de las entidades tienen implantadas actuaciones como consultas de expedientes, documentos, notificaciones electrónicas o trámites relacionados con el padrón municipal de habitantes. Sin embargo, existen actuaciones como gestiones sobre el IBI, IAE o IVTM implantadas en menor grado, bien por no permitir la tramitación completa o por ser trámites no incluidos en la carpeta ciudadana del ayuntamiento y estar delegados en las diputaciones provinciales. Por último, existen acciones como la pasarela de pagos que no están implantadas en muchas de las entidades analizadas.

La siguiente tabla muestra el número medio de accesos recibidos en las carpetas ciudadanas de las 10 entidades que nos han aportado dichos datos.

**Cuadro 18. Media de accesos a la carpeta ciudadana**

	2018	2019	2020
Nº medio anual de accesos recibidos en la carpeta ciudadana de los ayuntamientos	6.856	11.860	27.373

Del mismo modo que en servicios anteriores y aunque los datos son aproximados –dado que algunas entidades afirman no disponer de indicadores de uso–, se observa un incremento de uso de estas plataformas por parte de la ciudadanía.



### Servicio de verificación de datos/códigos seguros de verificación (art. 27.3 LPAC).

Para garantizar la identidad y contenido de las copias electrónicas o en papel, las Administraciones públicas deberán ajustarse a lo previsto en el Esquema Nacional de Interoperabilidad, el Esquema Nacional de Seguridad y sus normas técnicas de desarrollo. Además:

- Las copias electrónicas de un documento electrónico original o de una copia electrónica auténtica, con o sin cambio de formato, deberán incluir los metadatos que acrediten su condición de copia y que se visualicen al consultar el documento.
- Las copias electrónicas de documentos en soporte papel o en otro soporte no electrónico susceptible de digitalización requerirán que el documento haya sido digitalizado y deberán incluir los metadatos que acrediten su condición de copia y que se visualicen al consultar el documento.
- Se entiende por digitalización el proceso tecnológico que permite convertir un documento en soporte papel o en otro soporte no electrónico en un fichero electrónico que contiene la imagen codificada, fiel e íntegra del documento.
- Las copias en soporte papel de documentos electrónicos requerirán que en ellas figure la condición de copia y contendrán un código generado electrónicamente u otro sistema de verificación, que permitirá contrastar la autenticidad de la copia mediante el acceso a los archivos electrónicos del órgano u organismo público emisor.
- Las copias en soporte papel de documentos originales emitidos en dicho soporte se proporcionarán mediante una copia auténtica en papel del documento electrónico que se encuentre en poder de la Administración o bien mediante una puesta de manifiesto electrónica conteniendo copia auténtica del documento original.

Todas las entidades encuestadas afirman tener en funcionamiento sistemas de verificación de datos o códigos seguros de verificación; sin embargo, todas coinciden en que las herramientas proporcionadas no disponen de contadores o indicadores de uso.

### Archivo electrónico (art. 46 LRJSP)

Todos los documentos utilizados en las actuaciones administrativas deben almacenarse por medios electrónicos, salvo cuando no sea posible.

Los documentos electrónicos que contengan actos administrativos que afecten a derechos o intereses de los particulares deberán conservarse en soportes de esta naturaleza, ya sea en el mismo formato a partir del que se originó el documento o en otro cualquiera que asegure la identidad e integridad de la información necesaria para reproducirlo.

Los medios o soportes en que se almacenen documentos deberán contar con medidas de seguridad, de acuerdo con lo previsto en el Esquema Nacional de Seguridad, que garanticen la integridad, autenticidad, confidencialidad, calidad, protección y conservación de los documentos almacenados.



En particular, asegurarán la identificación de los usuarios y el control de accesos, el cumplimiento de las garantías previstas en la legislación de protección de datos, así como la recuperación y conservación a largo plazo de los documentos electrónicos producidos por las Administraciones públicas que así lo requieran, de acuerdo con las especificaciones sobre el ciclo de vida de los servicios y sistemas utilizados.

De las 22 entidades encuestadas, 18 afirman que sus soluciones de administración electrónica cuentan con archivo electrónico, de las que únicamente 6 afirman disponer de algún manual para la herramienta. No obstante, únicamente una de las entidades ha afirmado disponer de un documento que defina cómo se realiza el acceso al archivo, limitando a los usuarios por rol e identificando a los responsables.

### Archivo electrónico único (art. 17 LPAC)

Cada Administración debe mantener un archivo electrónico único de los documentos electrónicos que correspondan a procedimientos finalizados. Los documentos electrónicos deberán conservarse en un formato que permita garantizar la autenticidad, integridad y conservación del documento, así como su consulta con independencia del tiempo transcurrido desde su emisión.

Se asegurará en todo caso la posibilidad de trasladar los datos a otros formatos y soportes que garanticen el acceso desde diferentes aplicaciones. La eliminación de dichos documentos deberá ser autorizada.

Solo 7 de las 22 entidades encuestadas afirman disponer de un archivo electrónico único en funcionamiento. No obstante, la mayoría de entidades afirma no tener documentada la herramienta, ni disponer de algún documento que delimite responsabilidades, roles y accesos a esta.

Únicamente dos de las entidades afirman tener planes para digitalizar el archivo municipal con los documentos y expedientes anteriores a la entrada en vigor de la LPAC digitalizados.

De las únicas 4 entidades que afirman haber incorporado expedientes al archivo electrónico único, se obtiene una media total de unos 25.000 expedientes incorporados al año.

### Punto de acceso general electrónico (art. 13.a LPAC)

Entre los derechos de las personas en sus relaciones con las Administraciones públicas, se encuentra el de comunicarse con estas a través de un punto de acceso general electrónico (PAGE) que proporcione la Administración.

El PAGE es un portal web de la Administración General del Estado que da acceso a los sitios web oficiales de los departamentos ministeriales, organismos autónomos, comunidades autónomas y entidades locales, así como a sus sedes electrónicas.

En el momento del trabajo, el PAGE no incluye los expedientes de todas las Administraciones, sino que muestra un mensaje de alerta diciendo que "Se está trabajando para incluir a todas las Administraciones públicas y sus organismos y cualquier tipo de



expedientes. Mientras tanto puedes acceder a la sede electrónica de cada Administración y/u organismo.”

### Registro electrónico (art. 16 LPAC)

Cada Administración dispondrá de un registro electrónico general, en el que se hará el correspondiente asiento de todo documento que sea presentado o que se reciba en cualquier órgano administrativo, organismo público o entidad vinculado o dependiente a estos.

Los organismos públicos vinculados o dependientes de cada Administración podrán disponer de su propio registro electrónico plenamente interoperable e interconectado con el registro electrónico general de la Administración de la que depende.

El registro electrónico general de cada Administración funcionará como un portal que facilitará el acceso a los registros electrónicos de cada organismo. Tanto el registro electrónico general de cada Administración como los registros electrónicos de cada organismo cumplirán con las garantías y medidas de seguridad previstas en la legislación en materia de protección de datos de carácter personal.

El registro electrónico de cada Administración u organismo garantizará la constancia, en cada asiento que se practique, de un número, epígrafe expresivo de su naturaleza, fecha y hora de su presentación, identificación del interesado, órgano administrativo remitente, si procede, y persona u órgano administrativo al que se envía, y, en su caso, referencia al contenido del documento que se registra. Para ello, se emitirá automáticamente un recibo consistente en una copia autenticada del documento de que se trate, incluyendo la fecha y hora de presentación y el número de entrada de registro, así como un recibo acreditativo de otros documentos que, en su caso, lo acompañen, que garantice la integridad y su no repudio.

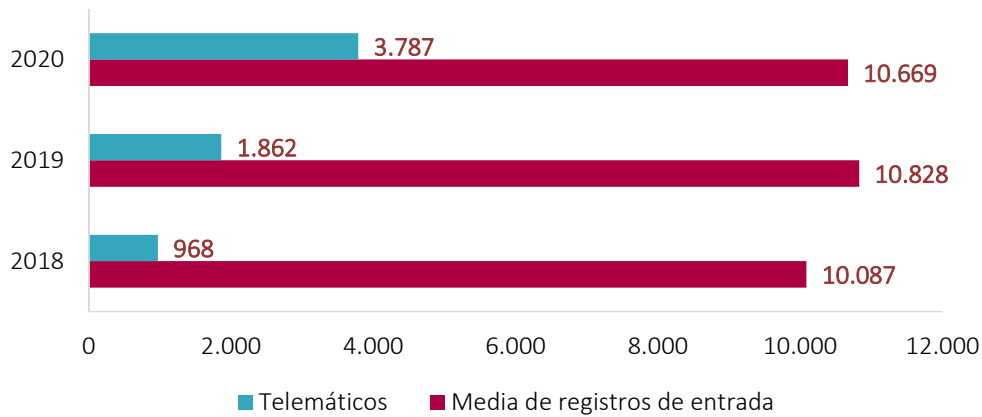
Las 22 entidades encuestadas afirman tener implantada una solución de registro electrónico. Sin embargo, 4 de ellas afirman que dichos registros no están certificados para el intercambio de asientos electrónicos entre Administraciones públicas mediante SIR.

Atendiendo a las respuestas facilitadas por las entidades, hemos analizado los datos relativos al total de entradas en los registros de los ayuntamientos y cuántos de ellos se han efectuado de manera electrónica, obteniendo los siguientes resultados medios:



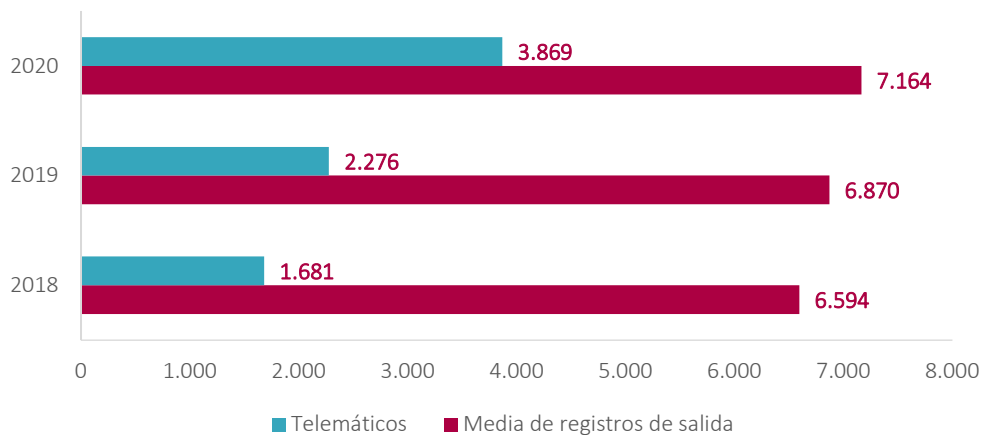


**Gráfico 6. Número de registros de entrada anuales**



Si bien se observa un número semejante de registros de entrada cada año, existe un claro incremento del porcentaje de procedimientos que se registran anualmente de manera telemática. De igual modo sucede con el número medio de registros de salida de los ayuntamientos analizados, cuyo total aumenta ligeramente cada año, pero las salidas telemáticas tienen un gran aumento.

**Gráfico 7. Número de registros de salida anuales**



Adicionalmente, las entidades han aportado los asientos de entrada y de salida obteniendo conclusiones semejantes a las anteriores.

#### Oficinas de registro general adaptadas en oficinas de asistencia en materia de registros

Los documentos que los interesados dirijan a los órganos de las Administraciones públicas podrán presentarse:

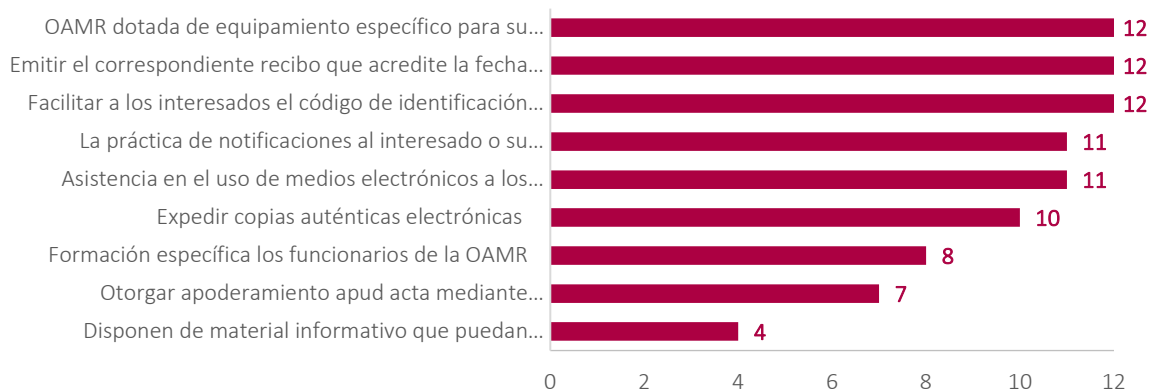


- En el registro electrónico de la Administración u organismo al que se dirijan, así como en los restantes registros electrónicos de cualquiera de los sujetos a los que se refiere el artículo 2.1.
- En las oficinas de Correos, en la forma que reglamentariamente se establezca.
- En las representaciones diplomáticas u oficinas consulares de España en el extranjero.
- En las oficinas de asistencia en materia de registros.

De las 22 entidades que han aportado respuestas, únicamente 12 afirman tener oficinas de asistencia en materia de registros (OAMR) habilitadas y únicamente una entidad ha evidenciado tener actualizado un directorio geográfico con todos sus puntos de registro.

Las entidades con OAMR afirman digitalizar los documentos que reciben en papel, aunque indican que tal digitalización no se realiza en todos los casos, por diversos motivos como la falta de personal o medios técnicos en los registros, o la existencia de expedientes con grandes volúmenes de papel.

#### Gráfico 8. Oficinas de asistencia en materia de registros



Del gráfico concluimos que todas las entidades han invertido medios materiales y técnicos para mejorar la asistencia al ciudadano; sin embargo, sería conveniente promover el uso de los medios electrónicos entre la ciudadanía.

#### Registro electrónico de apoderamientos (art. 6 LPAC)

La Administración General del Estado, las comunidades autónomas y las entidades locales dispondrán de un registro electrónico general de apoderamientos, en el que deberán inscribirse, al menos, los de carácter general otorgados *apud acta*, presencial o electrónicamente, por quien ostente la condición de interesado en un procedimiento administrativo a favor de representante, para actuar en su nombre ante las Administraciones públicas.

Los registros generales de apoderamientos no impedirán la existencia de registros particulares en cada organismo donde se inscriban los poderes otorgados para la



realización de trámites específicos en este. Cada organismo podrá disponer de su propio registro electrónico de apoderamientos.

Únicamente 6 de las 22 entidades afirman tener implantado un registro electrónico general de apoderamientos, aunque no disponen de documentación que indique su funcionamiento o describa el procedimiento para inscribir apoderamientos y consultarlos, así como delimitar las responsabilidades de quienes acceden a tales aplicaciones.

Aunque existen soluciones implantadas, las entidades afirman que no se han realizado apoderamientos durante los ejercicios de 2019 y 2020.

### Registro de empleados públicos habilitados (art. 12.3 LPAC)

El apartado tercero del artículo 12 de la LPAC establece que la Administración General del Estado, las comunidades autónomas y las entidades locales mantendrán actualizado un registro, u otro sistema equivalente, donde constarán los funcionarios habilitados para la identificación o firma regulada en este artículo.

Estos registros o sistemas deberán ser plenamente interoperables y estar interconectados con los de las restantes Administraciones públicas, a los efectos de comprobar la validez de las citadas habilitaciones.

El registro de funcionarios públicos habilitados es un servicio que no está en funcionamiento en ninguna de las entidades encuestadas. Únicamente una de las entidades que han facilitado respuestas afirma tener dicho servicio, aunque no está regulado en ningún procedimiento ni han inscrito a ningún funcionario durante los ejercicios 2018, 2019 y 2020.

### Factura electrónica (Ley 25/2013, de 27 de diciembre)

El proveedor que haya expedido la factura por los servicios prestados o bienes entregados a cualquier Administración pública tendrá la obligación, a efectos de lo dispuesto en esta ley, de presentarla ante un registro administrativo.

El Estado, las comunidades autónomas y las entidades locales dispondrán de un punto general de entrada de facturas electrónicas a través del cual se recibirán todas las facturas electrónicas que correspondan a entidades, entes y organismos vinculados o dependientes.

Las entidades locales podrán adherirse a la utilización del punto general de entrada de facturas electrónicas que proporcione su diputación, comunidad autónoma o el Estado. Asimismo, las comunidades autónomas podrán adherirse a la utilización del punto general de entrada de facturas electrónicas que proporcione el Estado.

La factura electrónica es un servicio implantado en la totalidad de entidades encuestadas. Todas se encuentran adheridas al Punto General de Entrada de Facturas de la Administración General del Estado (FACE), que permite la remisión de facturas en formato electrónico a las Administraciones que acepten la recepción de facturas en formato electrónico y que estén adheridas a la plataforma.



Cada ayuntamiento ha recibido por FACe una media de 2.800 facturas en 2018 (excepto L'Alcora, que no aporta datos durante este ejercicio), 2.976 en 2019 y 2.895 en 2020. Canals no ha aportado datos sobre el número de facturas electrónicas recibidas por FACe en ninguno de los tres ejercicios.

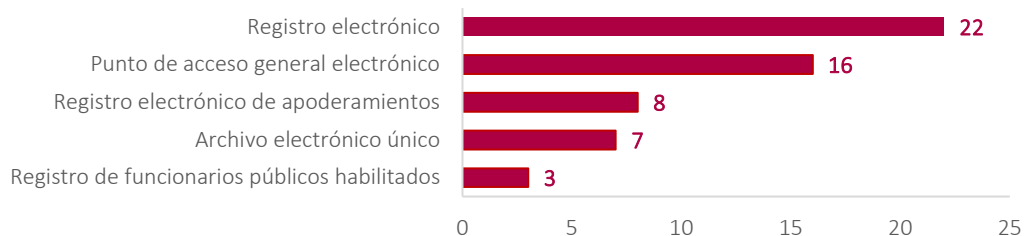
Si bien la factura electrónica es un servicio implantado en la totalidad de entidades encuestadas, existen incumplimientos que las entidades deben solucionar. Únicamente 3 de las 22 entidades encuestadas afirman haber realizado el informe de auditoría anual de sistemas establecido por la Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas en el sector público.

### Servicios de administración electrónica regulados en la LPAC cuya entrada en vigor se demoró hasta el 02/04/2021

Se ha solicitado a las entidades, mediante un cuestionario adicional, conocer el estado de determinados servicios cuya entrada en vigor fue el 2 de abril de 2021, relativos a la implantación del registro electrónico de apoderamientos, registro electrónico, registro de empleados públicos habilitados, punto de acceso general electrónico de la Administración y archivo único electrónico.

A fecha 2 de abril de 2021, fecha límite de entrada en vigor de los servicios anteriores, no todos los ayuntamientos los tenían implantados, como se observa en el siguiente cuadro:

**Gráfico 9. Servicios que entraron en vigor el 2 de abril de 2021 en los distintos ayuntamientos**



De acuerdo con el gráfico anterior, aunque el registro electrónico está implantado en la totalidad de ayuntamientos que han respondido, existen servicios de obligado cumplimiento que no están implantados en todas las entidades.

### Otros servicios evaluados

Existen determinados servicios que, dada su importancia en entornos de administración electrónica y la obligatoriedad de las AAPP a su cumplimiento, merecen ser evaluados, como es el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), el Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI) y la protección de datos de carácter personal.



## Esquema Nacional de Seguridad

El Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la administración electrónica, establece una serie de obligaciones que deben cumplir las Administraciones públicas. En el siguiente cuadro se muestran las respuestas facilitadas por cada una de las entidades sobre cuatro de dichas obligaciones, y también muestra información adicional sobre la categoría de seguridad y si han tenido incidentes de seguridad en los tres últimos años.

**Cuadro 19. Aspectos relacionados con el ENS**

	Política de seguridad	Roles asignados	Auditoría de cumplimiento	INES	Categoría ENS	Incidentes últimos 3 años
Albatera	✓	✗	✗	✗	Alta	✗
Benissa	✗	✗	✗	✗	Media	✗
La Nucia	✓	✗	✗	✓	Media	✗
Pego	✗	✗	✗	✗	Baja	✗
Teulada	✓	✓	✓	✓	Media	✓
L'Alcora	✓	✓	✗	✓	Media	✗
Benicàssim	✗	✗	✗	✓	Media	✗
Nules	✗	✓	✗	✗	Media	✗
Albal	✓	✓	✓	✓	Media	✗
Alberic	✓	✓	✗	✓	Media	✗
L'Alcúdia	✗	✗	✗	✗	Baja	✗
Benetússer	✗	✗	✗	✗	Baja	✗
Benifaió	✗	✗	✓	✗	Alta	✗
Canals	✗	✗	✗	✗	Media	✗
Chiva	✓	✓	✓	✓	Media	✗
Godella	✓	✗	✓	✗	Baja	✗
Massamagrell	✗	✗	✗	✗	Baja	✗
Picanya	✓	✓	✗	✗	Baja	✗
Puçol	✓	✓	✗	✗	Baja	✗
Silla	✓	✓	✗	✓	Baja	✗
Tavernes de la Valldigna	✓	✓	✗	✗	Baja	✓
Utiel	✓	✓	✓	✗	Media	✗
<b>TOTAL</b>	<b>13✓</b>	<b>11✓</b>	<b>6✓</b>	<b>8✓</b>		<b>2✓</b>
	<b>9✗</b>	<b>11✗</b>	<b>16✗</b>	<b>14✗</b>		<b>20✗</b>



De los 22 ayuntamientos que han respondido, 13 afirman disponer de una política de seguridad aprobada y los 9 restantes afirman no disponer de dicha política, incumpliendo el artículo 11 del Real Decreto 3/2010.

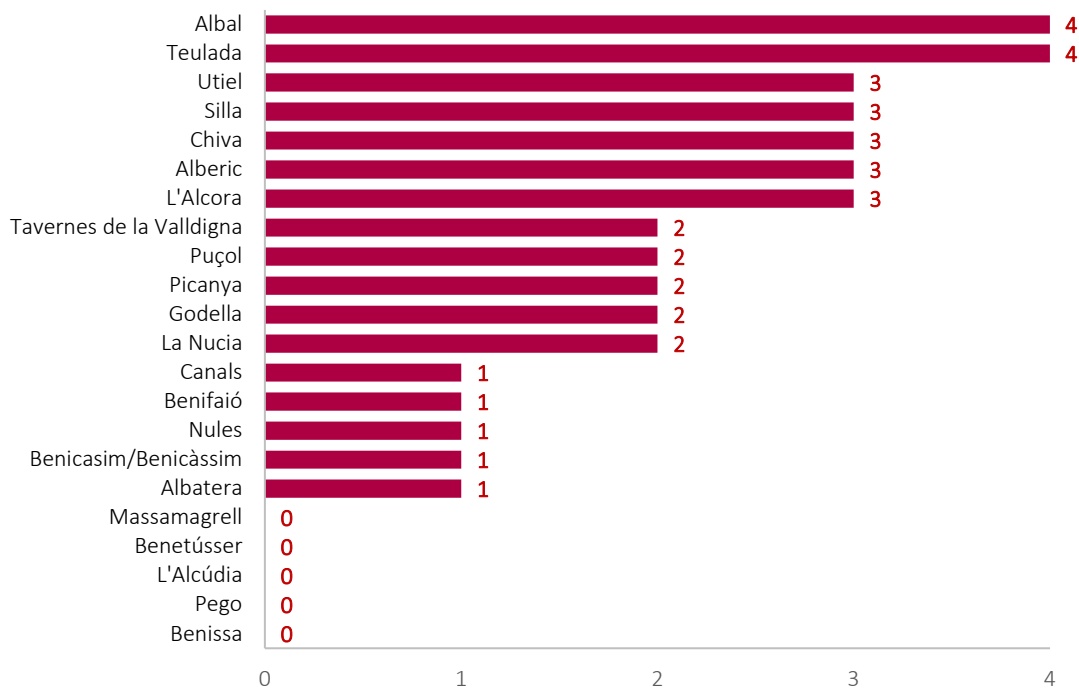
Respecto a la asignación de roles y responsabilidades en materia de seguridad, únicamente 11 ayuntamientos han definido los roles de responsable de la información, responsable del servicio, responsable de seguridad y responsable del sistema, mientras que los 11 restantes afirman no haber definido ninguno de estos roles.

Las entidades que han categorizado sus sistemas de categoría media o alta requieren realizar auditorías periódicas de cumplimiento de acuerdo con el ENS. Únicamente 6 de las entidades encuestadas afirman haber cumplido con este requisito, de las que solo 3 afirman que los resultados de la auditoría o de la autoevaluación han sido revisados por el responsable de seguridad y las conclusiones presentadas al responsable del sistema para adoptar medidas correctoras adecuadas.

Los ayuntamientos, en cumplimiento de la Instrucción Técnica de Seguridad, aprobada por la Resolución de 7 de octubre de 2016, deben facilitar los datos necesarios para elaborar el informe del estado de seguridad a través de la herramienta INES. En la encuesta, únicamente 8 ayuntamientos afirman facilitar dichos datos.

Si representamos estos cuatro aspectos que deben cumplir los ayuntamientos (política de seguridad, roles definidos, auditoría de cumplimiento, INES) en un gráfico, podemos disponer de una aproximación al nivel de madurez alcanzado respecto al ENS:

**Gráfico 10. Total de aspectos evaluados del ENS por entidad**





Respecto al nivel en el que los ayuntamientos han categorizado sus sistemas con relación al ENS, es llamativa la diferencia entre las 22 entidades encuestadas, ya que 2 ayuntamientos afirman haber categorizado sus sistemas como de nivel alto, 11 ayuntamientos con nivel medio y 9 con nivel bajo.

Por último, se ha preguntado a las entidades sobre los incidentes de seguridad detectados en sus sistemas, redes y terminales informáticos en los últimos tres años, y solo 2 de ellos han afirmado haber tenido algún incidente. Uno de ellos referente a acceso a los datos de un dispositivo NAS y el otro relativo a una denuncia por filtración de datos a través de la aplicación WhatsApp.

### Esquema Nacional de Interoperabilidad

Se ha solicitado a los ayuntamientos que identifiquen las plataformas o soluciones de interoperabilidad entre Administraciones a las que se encontraban adheridos a fecha de 30 de junio de 2020.

Aunque existen respuestas muy variadas, las entidades identifican distintas plataformas utilizadas para la interoperabilidad, como el SIR, Notifica, ORVE o la plataforma de intermediación de datos del Estado.

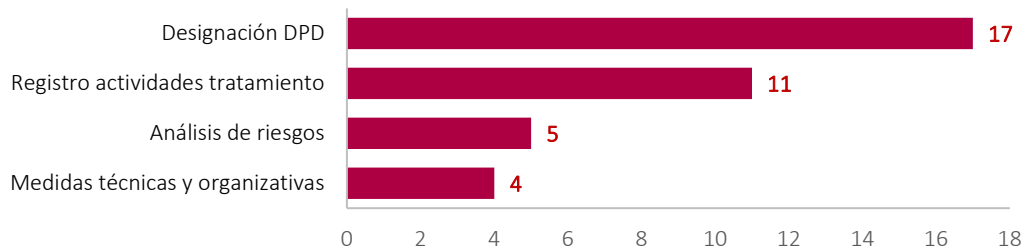
Un total de 18 ayuntamientos afirman haber creado y mantener actualizados los directorios de información administrativa (SIA) y de unidades orgánicas y oficinas (DIR3).

Por último, se ha preguntado a los ayuntamientos si las soluciones adoptadas en administración electrónica que no tengan su origen en la reutilización de sistemas de otras administraciones cumplen con los requerimientos del ENI. De las 22 entidades encuestadas, únicamente 13 han aportado respuestas, de las que 9 afirman que sí se cumplen estos requerimientos y 4 indican que existen incumplimientos con el ENI.

### Protección de datos de carácter personal

El siguiente gráfico muestra, a modo de resumen, los resultados de la evaluación realizada a las entidades en materia de protección de datos de carácter personal:

**Gráfico 11. Número de entidades que cumplen los aspectos evaluados en materia de protección de datos de carácter personal**



De acuerdo con el artículo 37 del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), la designación de un delegado de protección de datos (DPD) tiene carácter obligatorio



cuando el tratamiento de datos personales es llevado a cabo por una autoridad u organismo público. Por lo tanto, es de obligado cumplimiento que todas las entidades designen un DPD.

Pese a la obligatoriedad anterior, 5 de los 22 ayuntamientos encuestados afirman no haber designado dicha figura. Por el contrario, 17 de los ayuntamientos afirman haber designado al DPD, de los que 3 ayuntamientos delegan esta figura en la diputación provincial, 9 afirman tener dicha figura entre el personal municipal y 5 han afirmado que dicho rol recae en personas distintas a las anteriores.

La Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantías de los Derechos Digitales, establece en el apartado tercero de su artículo 34 que la designación del DPD debe ser comunicada a la Agencia de Protección de Datos de la correspondiente comunidad autónoma y a la Agencia Española de Protección de Datos. Se ha evidenciado que los 17 ayuntamientos que afirman haber designado esta figura han comunicado a la AEPD dicha designación.

Otra de las obligaciones que establece la citada ley orgánica, en su artículo 31, es la de disponer de un registro de actividades de tratamiento. Este documento supone el registro de todas las actividades de tratamiento de datos personales realizadas por la entidad, y debe hacerse público por medios electrónicos. El registro debe incluir las actividades de tratamiento de datos personales, las finalidades de dichos tratamientos y su base legitimadora, las categorías de datos tratados, de destinatarios y de interesados, así como los plazos de conservación y una descripción general de las medidas técnicas y organizativas de seguridad. Únicamente 11 ayuntamientos afirman disponer del citado registro.

Siguiendo con las obligaciones en materia de normativa de protección de datos, en cumplimiento de los artículos 25 y 32 del RGPD, las entidades también deben realizar análisis de los riesgos de las actividades que conlleven tratamiento de datos personales que lleven a cabo, así como evaluaciones de impacto para aquellos tratamientos que supongan un riesgo alto para la organización. De los ayuntamientos que han contestado a la encuesta, solo 5 afirman haber realizado un análisis de riesgo y las evaluaciones de impacto pertinentes.

Las entidades también deben verificar y evaluar la eficacia de las medidas técnicas y organizativas implantadas para mitigar y/o reducir los riesgos a los que se exponen en materia de protección de datos de carácter personal. No obstante, únicamente 4 ayuntamientos aseguran realizar dicha evaluación, y en todos los casos mediante contratos con empresas externas.

A modo de resumen, se adjunta la siguiente tabla que muestra el estado de las entidades y cada uno de los criterios analizados:





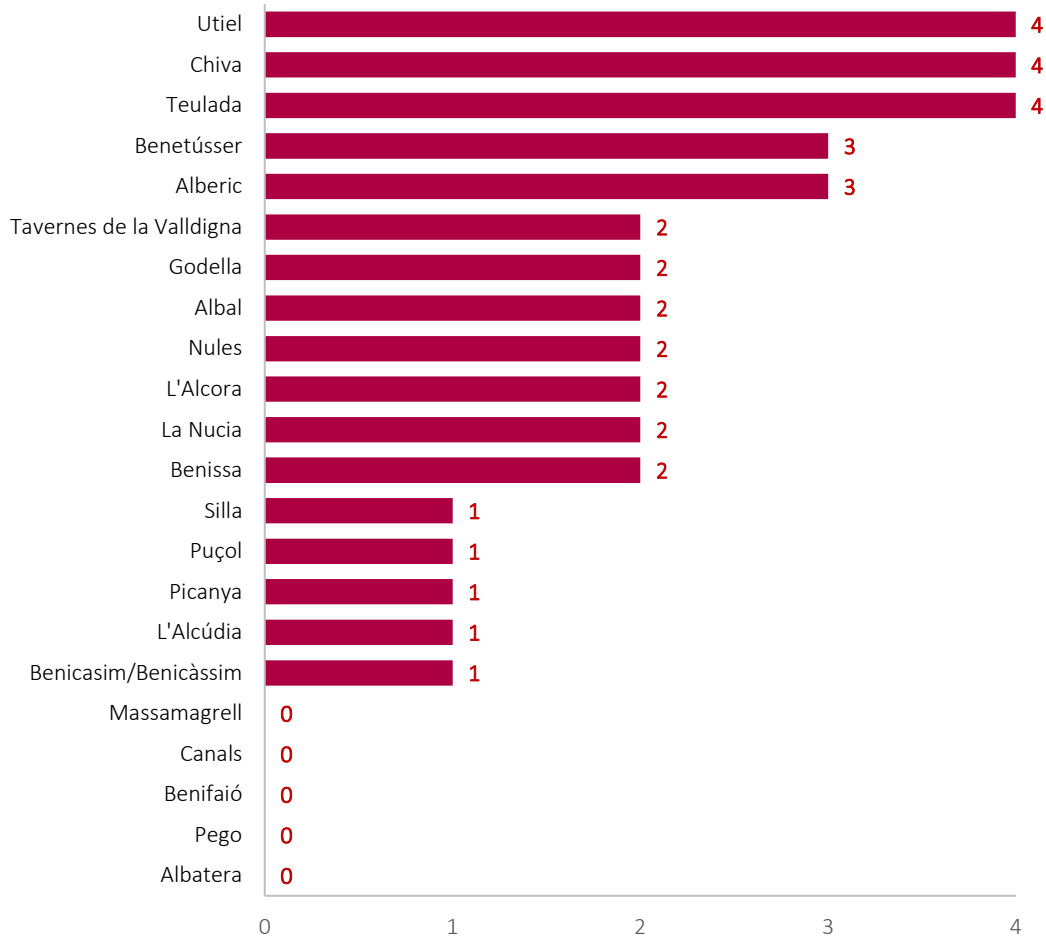
**Cuadro 20. Aspectos evaluados en materia de protección de datos de carácter personal por entidad**

	DPD y comunicación AEPD	Dispone de registro de actividades del tratamiento	Análisis de riesgos e impacto	Evaluación medidas técnicas y organizativas
Albatera	x	x	x	x
Benissa	✓	x	x	✓
La Nucia	✓	✓	x	x
Pego	x	x	x	x
Teulada	✓	✓	✓	✓
L'Alcora	✓	✓	x	x
Benicàssim	✓	x	x	x
Nules	✓	✓	x	x
Albal	✓	✓	x	x
Alberic	✓	✓	✓	x
L'Alcúdia	✓	x	x	x
Benetússer	✓	✓	✓	x
Benifaió	x	x	x	x
Canals	x	x	x	x
Chiva	✓	✓	✓	✓
Godella	✓	✓	x	x
Massamagrell	x	x	x	x
Picanya	✓	x	x	x
Puçol	✓	x	x	x
Silla	✓	x	x	x
Tavernes de la Valldigna	✓	✓	x	x
Utiel	✓	✓	✓	✓
<b>TOTAL</b>	17✓ 5*	11✓ 11*	5✓ 17*	4✓ 18*

Atendiendo a los aspectos evaluados en materia de protección de datos de carácter personal y representando los resultados en un gráfico, podemos observar el nivel de madurez alcanzado por cada ayuntamiento:



**Gráfico 12. Total de aspectos evaluados en materia de protección de datos de carácter personal por entidad**



Destaca la existencia de ayuntamientos que no han realizado ninguna de las acciones incluidas en los cuestionarios en materia de protección de datos de carácter personal.

### Housing

Únicamente uno de los ayuntamientos encuestados afirma haber contratado servicios de *housing* en centros de datos especializados para albergar los servidores de la entidad, de manera que se garanticen determinadas medidas de seguridad. El coste aproximado del servicio fueron 8.000 euros, tanto en 2019 como en 2020.

### Hosting

De las 22 entidades, 13 ayuntamientos afirman utilizar servicios de *hosting*, bien ofrecidos a través de la diputación provincial o bien como servicio contratado externamente.

Entre los servicios que las entidades alojan en los *hostings* que utilizan se encuentra el alojamiento de sitios web o correo electrónico, entre otros.



Por otro lado, aunque todas las entidades afirman que los servicios de *hosting* se han contratado con soporte técnico para la resolución de incidencias, existe un desconocimiento generalizado sobre las medidas implantadas en estos servicios en cuanto a seguridad y protección de datos de carácter personal.

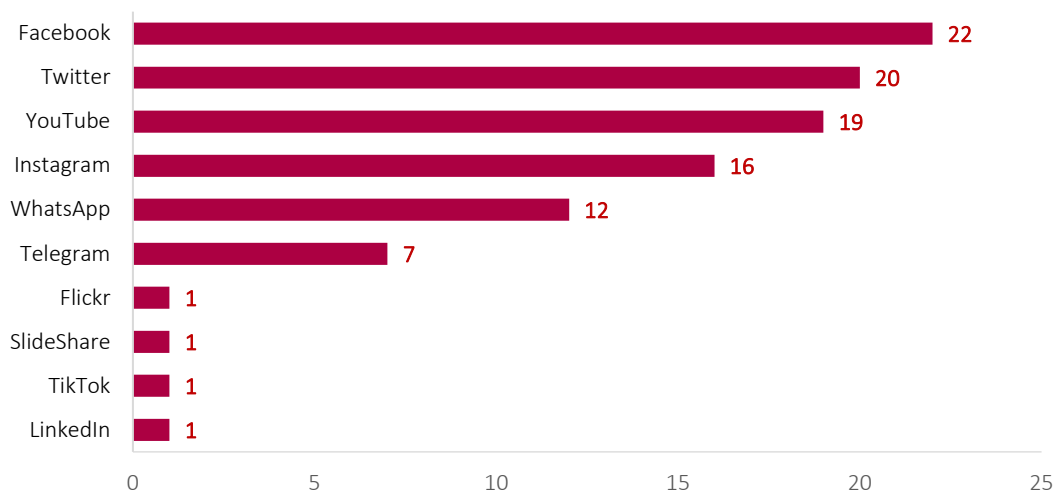
En las entidades en las que se ha implantado el servicio, su coste medio ha sido de 7.608 euros en 2019 y 11.424 euros en 2020.

## RRSS, accesibilidad y prestación de servicios wifi

### Redes sociales

La totalidad de entidades encuestadas tienen presencia en alguna de las distintas plataformas sociales. El siguiente gráfico muestra, de mayor a menor, las redes sociales más utilizadas como canal de comunicación con la ciudadanía:

Gráfico 13. Redes sociales utilizadas por las entidades



El tipo de información publicado en redes por las entidades es muy similar: información de interés para la población en general, como actividades, noticias o eventos, incluyendo campañas turísticas y comerciales.

En cuanto a la gestión de los perfiles y las publicaciones realizadas en las citadas redes, solo 6 ayuntamientos de los 22 encuestados confían esta labor a personal externo, mientras que el resto cuenta con personal del propio ayuntamiento para este cometido.

### Accesibilidad

En lo referente a la accesibilidad, ninguna de las entidades ha designado la unidad responsable de accesibilidad de sitios web y aplicaciones móviles, de acuerdo con el artículo 16 del Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.



Además, respecto al cumplimiento de los requisitos de accesibilidad de los sitios web y aplicaciones móviles de las entidades, establecida en el artículo 15 del real decreto anterior, únicamente una entidad afirma cumplir plenamente con los requisitos. 21 entidades afirman no disponer de declaración de cumplimiento de dichos requisitos, y únicamente dos de las entidades afirman cumplir parcialmente.

Ninguno de los ayuntamientos ha emitido el informe anual de accesibilidad de revisiones de cumplimiento de los requisitos de accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para móviles previsto en el artículo 17 del Real Decreto 1112/2018.

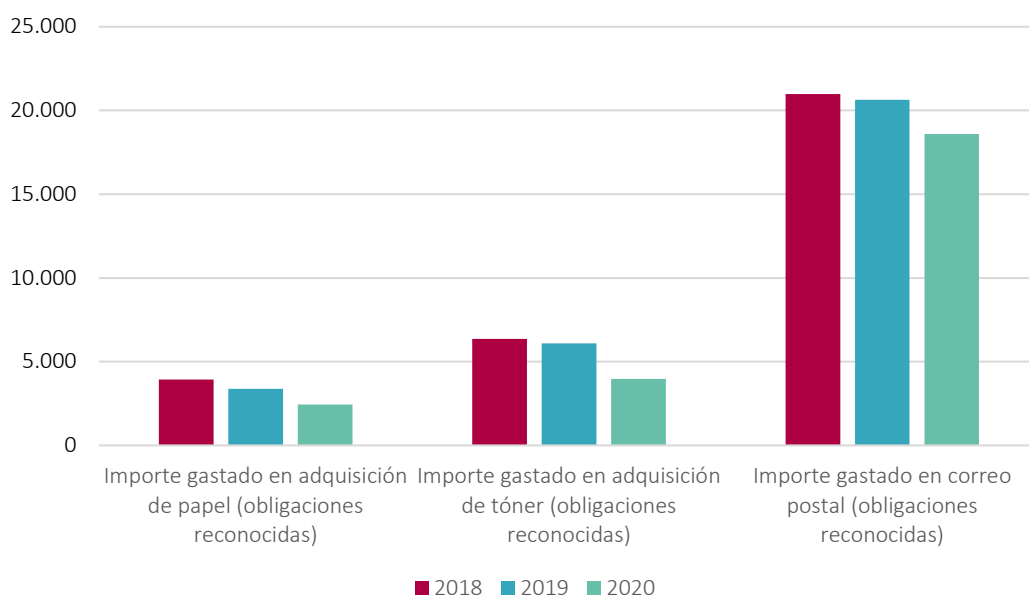
En cuanto a la disposición por parte del ayuntamiento de trámites para presentar quejas y sugerencias en materia de accesibilidad, o algún trámite para informar sobre incumplimientos en los requisitos de accesibilidad, 15 ayuntamientos afirman disponer de trámites a tal efecto.

### Cuestiones medioambientales

El uso de material de oficina y el correo postal han sido significativos durante años, dada su importancia en las comunicaciones entre la Administración y la ciudadanía. Entre las múltiples ventajas que ofrece la nueva administración electrónica se encuentra la reducción de consumo de materiales como el papel, tóner o espacio físico de almacenamiento, además de suponer un ahorro económico por cada trámite telemático realizado.

19 de las 22 entidades encuestadas afirman que se ha visto reducido el consumo de material de oficina y correo postal como consecuencia de la implantación de la nueva administración "cero papel", cosa que, de acuerdo con los indicadores aportados por las entidades, se resume en el siguiente gráfico:

**Gráfico 14. Importes medios gastados en papel, tóner y correo postal (en euros)**





Aunque se aprecia una reducción anual del gasto medio en los tres aspectos sobre los que se ha preguntado, la evolución en cada una de las entidades ha sido bastante diversa y en algunos ayuntamientos la implantación de herramientas de administración electrónica no ha supuesto una reducción de consumo significativa en esos conceptos.

Otra de las consecuencias derivadas de la implantación de la administración electrónica es el hecho de poder liberar espacio físico destinado al archivo de documentación en los edificios de las entidades. Aspectos como la reducción del consumo de papel y la contratación de servicios en la nube reduce la necesidad de almacenamiento físico. A pesar de lo anterior, únicamente 8 de los 22 ayuntamientos encuestados afirman haber liberado y reutilizado el espacio físico del archivo como consecuencia de la implantación de la administración electrónica y 5 entidades afirman que el uso de servicios en la nube ha permitido reaprovechar espacios de las dependencias municipales.

### **Indicadores del nivel de madurez alcanzado en la tramitación electrónica**

Se han definido una serie de indicadores con el objetivo de medir el nivel de tramitación electrónica alcanzado durante los ejercicios 2018, 2019 y 2020. Para ello, se ha pedido a las entidades información sobre el número de expedientes –y el porcentaje de estos que se han tramitado de manera electrónica– en las siguientes áreas:

- Impuestos municipales (IBI, IVTM, ICIO, IAE, IIVTNU)
- Utilización privativa o aprovechamiento especial del dominio público local
- Licencias de obras
- Licencias de apertura de establecimientos
- Empadronamientos
- Acceso a actividades culturales y formativas (talleres, cursos, etc.)
- Acceso a actividades deportivas
- Ayudas y subvenciones

En el cuadro 21 se indica el nivel de madurez de los servicios implantados por los ayuntamientos analizados de acuerdo con la siguiente graduación:

Grado 0	No existe en la sede electrónica información del trámite
Grado 1	Únicamente disponible, en la sede electrónica, información sobre el trámite
Grado 2	Posibilidad de descarga de los formularios o solicitudes a cumplimentar para la realización del trámite
Grado 3	Permite el envío, a través de la sede electrónica, de los formularios o solicitudes cumplimentadas
Grado 4	Permite la tramitación completa (incluyendo el pago si precisa)



**Cuadro 21. Nivel de madurez de los servicios implantados de tramitación electrónica**

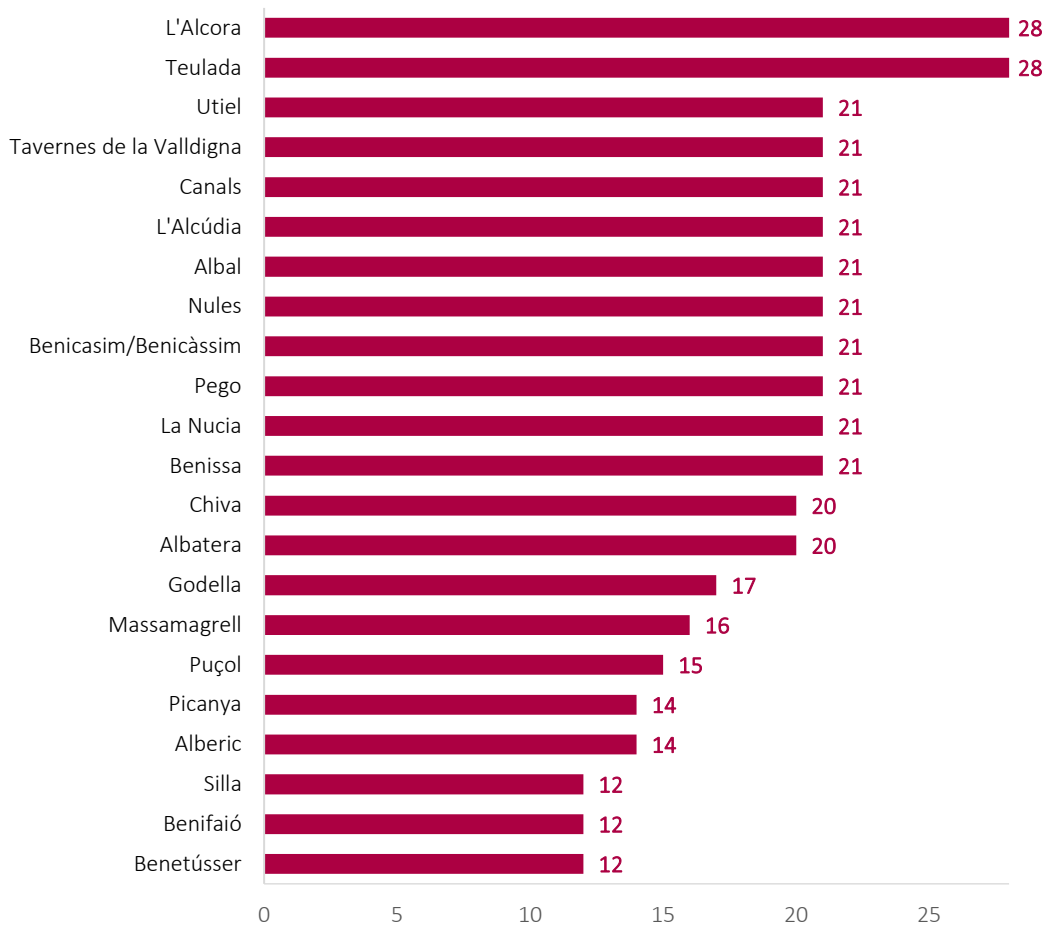
	IBI	IVTM	ICIO	IAE	IIVTNU	Uso del dominio público local	Licencias de obras	Licencias de apertura de establecimientos	PMH	Acceso a actividades culturales y formativas	Acceso a actividades deportivas	Ayudas y subvenciones
Albatera	3	0	3	0	0	0	4	4	4	4	0	4
Benissa	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3
La Nucia	3	3	1	3	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
Chiva	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 y como se observa en la tabla anterior, los trámites de administración electrónica relacionados con cuestiones tributarias se encuentran menos desarrollados en los ayuntamientos, si bien hay que recalcar que algunos ayuntamientos delegan dicha gestión en las diputaciones provinciales.

Del cuadro anterior se obtienen los dos siguientes gráficos.

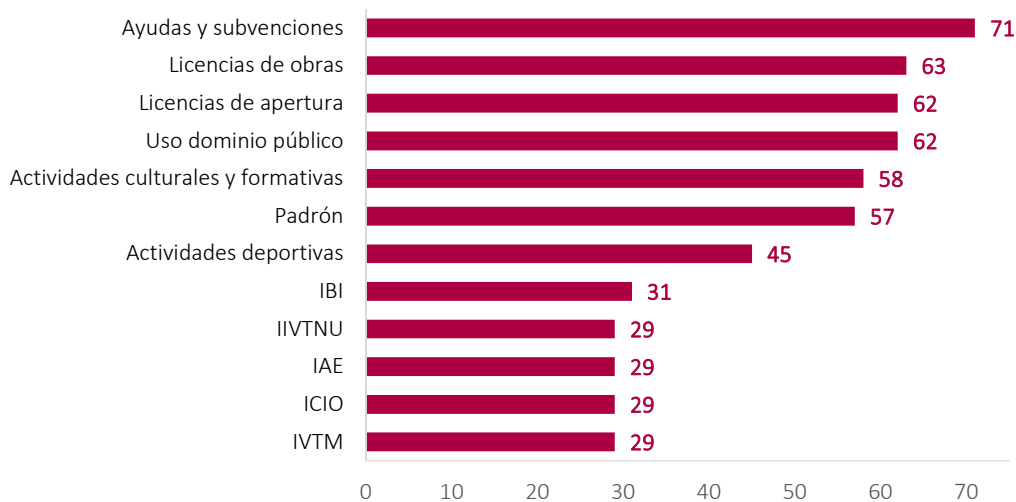
**Gráfico 15. Grado de implantación de los servicios analizados por entidad**



La puntuación de cada entidad representa el grado de implantación de los servicios analizados sobre un máximo de 28 puntos que se obtendría multiplicando los siete servicios, exceptuando los 5 primeros por poder estar delegados en las diputaciones provinciales, por su nivel de madurez.



**Gráfico 16. Grado de implantación por servicio**



El grado de implantación de cada servicio se mide en este gráfico sumando sus niveles de madurez de los 22 ayuntamientos.

Tal y como se observa en el gráfico, los trámites relacionados con aspectos tributarios tienen un menor grado de implantación en los ayuntamientos, bien por no permitir la tramitación completa incluyendo el pago, o bien por ser trámites no gestionados directamente por las entidades y estar delegada dicha gestión en las diputaciones provinciales.

### Información económica y presupuestaria

Este apartado tiene por objeto ofrecer magnitudes agregadas de los créditos consignados por los ayuntamientos para la implantación y el mantenimiento de su administración electrónica, determinar el tratamiento presupuestario dado por las entidades a estos, así como evaluar su importancia en relación con el gasto total en cada uno de ellos. Para ello, se han analizado las respuestas ofrecidas por los ayuntamientos en los formularios.

Respecto a los ingresos en concepto de ayudas o subvenciones durante el ejercicio de 2019, únicamente Benetússer afirma haber recibido 10.000 euros por parte de la diputación provincial para la implantación y mantenimiento de su administración electrónica. Por otra parte, durante el ejercicio de 2020, únicamente los ayuntamientos de Benifaió y Godella han recibido 9.500 y 10.000 euros respectivamente en concepto de ayudas en esta materia.

Por su parte, existen ayuntamientos que han recibido subvenciones o ayudas de la comunidad autónoma. En 2019, ayuntamientos como L'Alcora, Godella o Puçol recibieron un total de 1.403, 5.000 y 5.000 euros, respectivamente. Por su parte, durante 2020, únicamente Utiel afirma haber recibido un importe de 5.000 euros para administración electrónica.





Los ayuntamientos afirman no haber recibido ayudas o subvenciones en materia de administración electrónica de procedencia estatal ni europea. Tampoco se han recibido ayudas a causa de la pandemia de la COVID-19.

Respecto al presupuesto de gastos, únicamente 7 de los 22 ayuntamientos encuestados afirman haber definido en los presupuestos de 2019 y 2020 programas y aplicaciones presupuestarias específicas para la implantación y mantenimiento de la administración electrónica, tal y como refleja la siguiente tabla:

**Cuadro 22. Créditos definitivos y ORN 2019. Programas específicos de administración electrónica (en millones de euros)**

Ayuntamiento	Créditos definitivos 2019	ORN 2019	Programas específicos de 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	✗
Chiva	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	✓

Por último, cabe hablar del gasto anual en servicios de administración electrónica. Este gasto, correspondiente a servicios prestados al ayuntamiento en virtud de contratación con



proveedores, en el ejercicio 2019 asciende a una media de 43.594 euros, en los que 4 ayuntamientos afirman la ausencia de dichos gastos; en 2020, la media de gasto asciende a 48.089 euros, y 6 ayuntamientos niegan la existencia de gastos en este aspecto. En este caso, se observa un incremento sustancial entre el ejercicio 2019 y 2020.

En cuanto al gasto anual correspondiente a servicios de administración electrónica prestados en este caso por Administraciones públicas, es reseñable que:

- En 2019, solo 3 ayuntamientos afirman la existencia de gastos en este aspecto, con cifras de 265 euros, 12.000 y 340 euros, respectivamente.
- En 2020, solo 5 ayuntamientos confirman este gasto, con cifras de 602, 8.000, 12.000, 217 y 15.000 euros, respectivamente.

### Repercusiones COVID-19

La pandemia de la COVID-19 ha supuesto una crisis sanitaria y económica, pero también ha acelerado el proceso de digitalización de las administraciones, cambiando la manera en la que las organizaciones prestan servicios, e impulsado la ciberresiliencia y la innovación. Todas las Administraciones han tenido que adaptarse al nuevo entorno causado por la pandemia, modificando la manera de prestar servicios y renovando determinados sistemas.

El cuestionario enviado a los ayuntamientos incluía diferentes aspectos relacionados con el teletrabajo durante la pandemia, la actualización de sistemas y el gasto que todo ello ha supuesto para las Administraciones.

Únicamente dos de los ayuntamientos encuestados, Benifaió y Nules, afirman tener algún acuerdo relativo a la implantación de medidas para la realización de tareas a distancia por medios electrónicos y telemáticos (teletrabajo) a fecha 31 de diciembre de 2019. Los 20 ayuntamientos restantes afirman no disponer de ningún acuerdo regulatorio para el trabajo antes de dicha fecha. No obstante, durante el periodo comprendido entre el 14 de marzo y el 20 de junio de 2020, en el que fue decretado el estado de alarma en España, todos los ayuntamientos encuestados afirman haber adoptado algún tipo de medida reguladora para el teletrabajo.

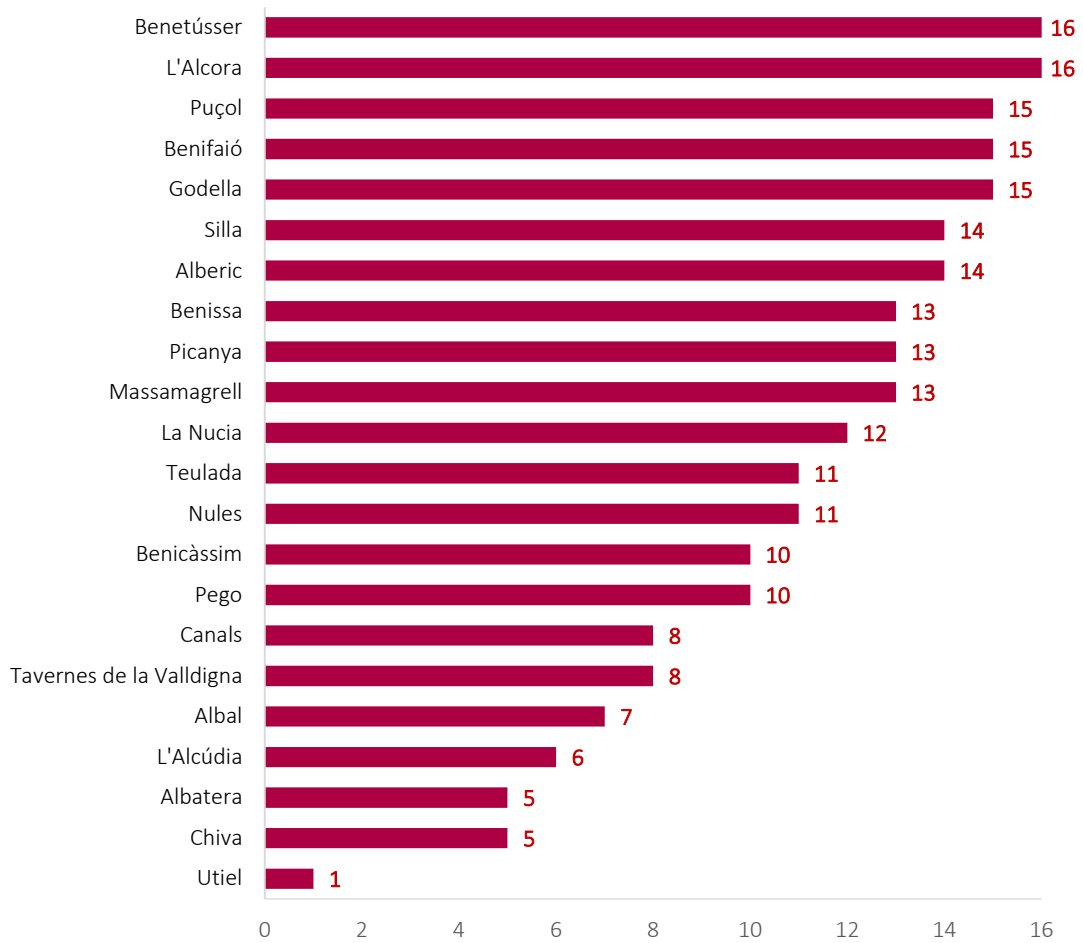
De acuerdo con las respuestas de las entidades se puede obtener el grado en el que los ayuntamientos han implantado el teletrabajo, estableciendo el siguiente sistema de puntuación:

- 0 puntos: áreas de los ayuntamientos que no han teletrabajado
- 1 punto: áreas de los ayuntamientos que han teletrabajado parcialmente
- 2 puntos: áreas de los ayuntamientos que han teletrabajado completamente

Las áreas por las que se ha preguntado a las entidades han sido secretaría, contratación, intervención, tesorería, recaudación, registro, servicios técnicos y recursos humanos.

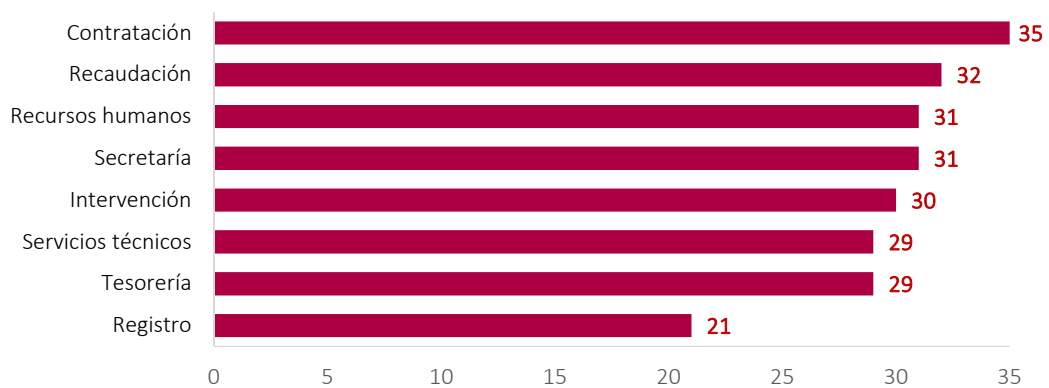


**Gráfico 17. Número de áreas que han implantado el teletrabajo por entidad**



De acuerdo con las respuestas facilitadas y con la puntuación obtenida sobre cada área, podemos agrupar e indicar cuáles han realizado teletrabajo en mayor o menor grado:

**Gráfico 18. Grado de teletrabajo por áreas**





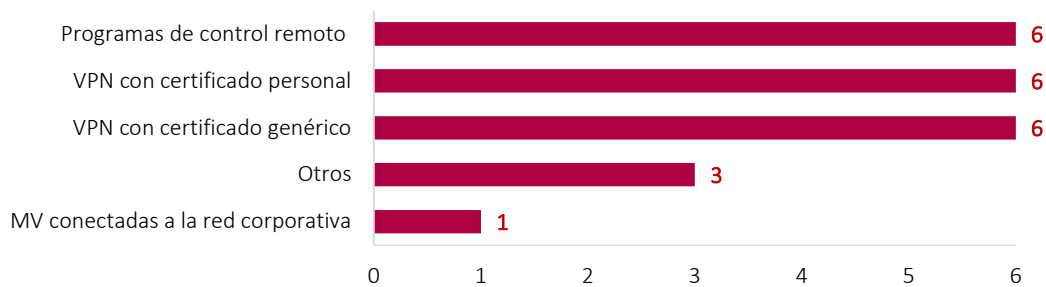
De un total de 3.673 trabajadores de 22 entidades a fecha 14 de marzo de 2020, cuando se decretó el estado de alarma en España, 1.186 realizaron teletrabajo durante el estado de alarma. A fecha 31 de diciembre de 2020, 16 de las 22 entidades mantienen trabajadores en régimen de teletrabajo; sin embargo, el número de trabajadores en dicho régimen se reduce a la mitad con respecto al 14 de marzo.

Durante la pandemia, las entidades se han visto obligadas a adaptar sus sistemas al nuevo entorno de teletrabajo, implantando soluciones que permitan a los empleados trabajar con normalidad y con las garantías de seguridad, eficacia, eficiencia, etc. Cada entidad ha implantado distintas soluciones de acuerdo con los medios disponibles:

- 15 entidades utilizaron portátiles corporativos para el teletrabajo de, en promedio, 19 trabajadores por entidad. Se utilizó, en promedio, 13 portátiles por entidad.
- 7 entidades trasladaron, en promedio, un total de 15 equipos informáticos de sobremesa desde las instalaciones municipales a domicilios particulares.
- 19 entidades utilizaron, en promedio por entidad, 50 equipos informáticos personales para la realización de trabajo a distancia.

Además de los medios *hardware*, se ha preguntado a las entidades por las soluciones adoptadas durante el estado de alarma para conectar con la red corporativa, obteniendo los siguientes resultados:

**Gráfico 19. Soluciones implantadas por las entidades**



Como se observa en el gráfico, las soluciones adoptadas han sido variadas. 6 entidades han optado por utilizar programas de control remoto de tipo Ammyy, TeamViewer, UltraVNC, AnyDesk, etc. contra las máquinas de la propia entidad. Por otra parte, 12 entidades han optado por túneles VPN contra las redes corporativas, de las que 6 lo realizaban con certificados personales de los trabajadores y 6 con certificados genéricos. Por último, existe una entidad que ha optado por máquinas virtuales con conexión a la red corporativa y tres que han trabajado con aplicaciones en la nube.

Para las soluciones anteriores, 14 de las 22 entidades encuestadas afirman haber realizado inversiones relacionadas con material informático. 11 entidades compraron portátiles con un gasto medio por entidad de 11.585 euros. Únicamente dos de las entidades afirman haber comprado monitores y tres entidades compraron dispositivos móviles u otro tipo de



material, como antenas wifi, lectores de tarjeta, *webcams*, auriculares y micrófonos. Por último, 18 de las 22 entidades han organizado actividades formativas a distancia para los trabajadores municipales por medios electrónicos, bien mediante sus propios medios o mediante los planes de formación de las diputaciones.

Para finalizar, cabe destacar que durante el periodo comprendido entre el 14 de marzo y el 20 de junio de 2020, todas las entidades han celebrado sesiones a distancia de los órganos representativos, tales como plenos, juntas de gobierno, mesas de contratación, comisiones informativas, etc., adoptando los acuerdos a distancia por medios electrónicos y telemáticos, tal y como habilita el Real Decreto-ley 11/2020, de 31 marzo, que modificó el artículo 46 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.



## ACRÓNIMOS Y GLOSARIO DE TÉRMINOS

AEPD: Agencia Española de Protección de Datos

AGE: Administración General del Estado

CBCS: Controles básicos de ciberseguridad

CCN: Centro Criptológico Nacional

CGTI: Controles generales de tecnologías de la información

CMAECV: Comisión Multilateral de las Administraciones Electrónicas de la Comunitat Valenciana

CTT: Centro de Transferencia de Tecnología

Diputaciones: Diputaciones provinciales

DGTIC: Dirección General de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la Generalitat Valenciana

DPD: Delegado de protección de datos

ENS: Esquema Nacional de Seguridad

*Hosting*: Espacio que se alquila a un servidor para almacenar toda la información que conforma un sitio *online* y que sea visible en internet

*Housing*: Alquilar un espacio físico en un *data center* para albergar un servidor en un entorno de máxima seguridad que asegure la disponibilidad y la conectividad continua

IAE: Impuesto sobre Actividades Económicas

IBI: Impuesto sobre Bienes Inmuebles

ICEX: Instituciones de control externo

ICIO: Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras

IIVTNU: Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana

INES: Informe Nacional del Estado de la Seguridad

IVTM: Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica



- ENI: Esquema Nacional de Interoperabilidad
- ENS: Esquema Nacional de Seguridad
- FVMP: Federación Valenciana de Municipios y Provincias
- GVA: Generalitat Valenciana
- LSSI: Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico
- LOPD: Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal
- LOPDGDD: Ley Orgánica de Protección de Datos y Garantía de Derechos Digitales
- LPAC: Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas
- LRJSP: Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público
- OAMR: Oficinas de asistencia en materia de registros
- OCEX: Órganos de control externo
- ORVE: Oficina de Registro Virtual de Entidades
- PAe: Portal de Administración Electrónica
- PMH: Padrón municipal de habitantes
- PSI: Política de seguridad de la información
- RGPD: Reglamento General de Protección de Datos
- SaaS: *Software as a service*
- SGSI: Sistema de Gestión de Seguridad de la Información
- SIC: Sistemas de información y comunicaciones
- SIR: Sistema de Interconexión de Registros
- TCu: Tribunal de Cuentas
- TIC: Tecnologías de la información y las comunicaciones



## **TRÁMITE DE ALEGACIONES**

En cumplimiento del artículo 16 de la Ley de la Generalitat Valenciana 6/1985, de 11 de mayo, de Sindicatura de Comptes, y del artículo 55.1.c) del Reglamento de Régimen Interior de la Sindicatura de Comptes, así como del acuerdo del Consell de esta institución por el que tuvo conocimiento del borrador del Informe de auditoría correspondiente a los ejercicios 2019-2020, este se remitió a los cuentadantes para que, en el plazo concedido, formularan alegaciones.

Dentro del plazo concedido, la Diputación de Valencia ha formulado las alegaciones que ha considerado pertinentes.

En relación con el contenido de las alegaciones y su tratamiento, es preciso señalar lo siguiente:

1. Todas las alegaciones han sido analizadas detenidamente.
2. Las alegaciones admitidas se han incorporado al contenido del Informe.

El texto de las alegaciones formuladas, así como el informe motivado que se ha emitido sobre estas que ha servido de antecedente para su estimación o desestimación por esta Sindicatura se incorporan en los anexos I y II.





## **APROBACIÓN DEL INFORME**

En cumplimiento del artículo 19.j) de la Ley de la Generalitat Valenciana 6/1985, de 11 de mayo, de Sindicatura de Comptes, y del artículo 55.1.h) de su Reglamento de Régimen Interior y del programa anual de actuación de 2020 de esta institución, el Consell de la Sindicatura de Comptes, en reunión del día 18 de octubre de 2022, aprobó este informe de auditoría.



## **ANEXO I**

### **Alegaciones presentadas**



## 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-LEGACIONS 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 pugui 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

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/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'adopté, 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



## **ANEXO II**

### **Informe sobre las alegaciones presentadas**



## **ANÁLISIS DE LAS ALEGACIONES EFECTUADAS POR LA DIPUTACIÓN DE VALENCIA AL BORRADOR DEL INFORME DE FISCALIZACIÓN DE LA ASISTENCIA A MUNICIPIOS POR LAS DIPUTACIONES PROVINCIALES EN MATERIA DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA Y EL ESTADO DE IMPLANTACIÓN EN LOS AYUNTAMIENTOS DE MUNICIPIOS DE POBLACIÓN ENTRE 10.000 Y 20.000 HABITANTES**

Mediante el escrito de esta Sindicatura de 25 de mayo de 2022 se remitió a las tres diputaciones provinciales el borrador del “Informe de fiscalización de la asistencia a municipios por las diputaciones provinciales en materia de administración electrónica y el estado de implantación en los ayuntamientos de municipios de población entre 10.000 y 20.000 habitantes” para que efectuasen las alegaciones que considerasen oportunas. Con fecha 7 de junio se recibieron por el registro electrónico las alegaciones formuladas por la Diputación de Valencia, y respecto a estas se señala lo siguiente:

### **Primera alegación. Apartado 5, punto 5, segundo párrafo**

El borrador señalaba que: “Existen determinados servicios que son ofrecidos por las tres diputaciones, como la sede electrónica, sistemas de identificación y firma, notificaciones electrónicas, carpeta ciudadana, etc. Mientras que otros servicios únicamente son ofrecidos por alguna de las tres diputaciones, como el archivo electrónico o el registro de empleados públicos habilitados, ofrecidos únicamente por la Diputación de Alicante; o el soporte en materia de protección de datos de carácter personal, ofrecido por la Diputación de Alicante y por la Diputación de Castellón, pero no por la de Valencia.”

### **Comentarios**

En la alegación realizada por la Diputación de Valencia se indica:

- Que la Diputación ofrece, dentro de la solución i-Pobles, una herramienta de archivo electrónico para las entidades adheridas a esa plataforma de administración electrónica.
- Que la plataforma Habilit@ (plataforma destinada al registro de empleados públicos habilitados) no estaba operativa entre 2019 y 2020, por lo que no podía ser ofrecida una solución basada en la interoperabilidad entre Administraciones.

En las respuestas a los cuestionarios facilitados por esta Sindicatura a la Diputación de Valencia para obtener los datos del Informe, la Diputación contestó “no” a las preguntas sobre la prestación de los servicios de archivo electrónico y registro de empleados públicos habilitados a los municipios de su competencia, y no se incluyó entre los manuales de la herramienta i-Pobles ningún documento que haga referencia a los servicios anteriores.

No obstante, sí existen dos ayuntamientos que afirman tener el servicio de archivo electrónico con i-Pobles.



## Consecuencias en el Informe

Respecto al servicio de "Archivo electrónico", se modifican los primeros párrafos del apartado 5, punto 5, que motiva la alegación, quedando como sigue:

"5. La Diputación de Alicante presta 13 de los 20 servicios de administración electrónica analizados. La Diputación de Valencia presta un total de 10 servicios y la Diputación de Castellón, 11 servicios.

Existen determinados servicios que son ofrecidos por las tres diputaciones, como la sede electrónica, sistemas de identificación y firma, notificaciones electrónicas, carpeta ciudadana, etc.

Existen servicios ofrecidos únicamente por alguna de las tres diputaciones, como el archivo electrónico, por las de Alicante y Valencia, o el soporte en materia de protección de datos de carácter personal, por las de Alicante y Castellón."

Se modifica el cuadro 6, "Servicios prestados de administración electrónica y número de municipios":

- Se incluye el servicio "Archivo electrónico" como servicio ofrecido por la Diputación de Valencia a los 80 municipios adheridos a su plataforma de administración electrónica.
- El total de servicios ofrecidos por la Diputación de Valencia pasa de 9 a 10, quedando reflejado en el párrafo siguiente al cuadro: "[...] Por su parte Valencia presta un total de 10 servicios [...].

En referencia al servicio "Registro de empleados públicos habilitados", se añade un párrafo adicional al apartado "Análisis de los servicios prestados", subapartado "Servicios ofrecidos por las diputaciones" del "Apéndice 2", que puntualiza que:

"De acuerdo con las respuestas facilitadas por las diputaciones, existen servicios que no son proporcionados en el momento de la revisión por no estar operativa la interoperabilidad con otras Administraciones durante los ejercicios fiscalizados."

## Segunda alegación. Apartado 5, punto 6

El borrador señalaba que: "Las obligaciones reconocidas netas relacionadas con la asistencia prestada a los ayuntamientos de menos de 20.000 habitantes en las tres diputaciones ascendieron en 2019 a una media de 1.431 euros para cada uno de los 477 ayuntamientos que no alcanzaban esa población, cifra muy inferior a la media nacional de 3.080 euros por ayuntamiento de menos de 20.000 habitantes. Además, existen diferencias significativas entre las tres diputaciones."

## Comentarios

En la alegación realizada por la Diputación de Valencia se hace constar que, en 2017, se contrataron servicios de la plataforma de administración electrónica i-Pobles para



municipios de menos de 20.000 habitantes, incluyendo servicios de consultoría y soporte. Los costes por servicio de implantación, configuración y puesta en marcha de cada entidad se abonaron únicamente por entidad adherida (80), no por la previsión de 235 entidades posibles, por lo que el gasto medio por ayuntamiento es de 4.744,00 euros y no de 1.615,00 euros, calculado sobre 235 ayuntamientos.

El párrafo alegado hace referencia a un indicador general utilizado de forma estándar para el conjunto de las diputaciones de España. Como no se ha entrado a analizar las razones de la diferencia entre las tres diputaciones de la Comunitat, se elimina la última oración del párrafo.

### Consecuencias en el Informe

El párrafo alegado queda así:

- “6. Las obligaciones reconocidas netas relacionadas con la asistencia prestada a los ayuntamientos de menos de 20.000 habitantes en las tres diputaciones ascendieron en 2019 a una media de 1.431 euros para cada uno de los 477 ayuntamientos que no alcanzaban esa población, cifra muy inferior a la media nacional de 3.080 euros por ayuntamiento de menos de 20.000 habitantes.”

### Tercera alegación. Apartado 5, punto 7, segundo párrafo

“Las diputaciones de Alicante y Castellón reciben anualmente un informe con indicadores de uso de las distintas plataformas y servicios de administración electrónica. La de Valencia, por su parte, mantiene un registro de quejas y sugerencias y la empresa adjudicataria envía un informe periódico sobre el estado de implantación, pero dicho informe no se completa con indicadores que midan el uso y la calidad de servicio.”

### Comentarios

En la alegación realizada se indica que la Diputación dispone de indicadores de los diferentes módulos que componen la plataforma i-Pobles, establecidos en el pliego técnico de contratación. Además, se indica que se han realizado reuniones de seguimiento y que la propia plataforma i-Pobles dispone de indicadores sobre el uso y evolución de los diferentes módulos.

En los cuestionarios que cumplimentó la Diputación de Valencia, afirmaba disponer de un plan o proyecto específico para la implantación de la administración electrónica en ayuntamientos de menos de 20.000 habitantes, y que no se emitían informes de seguimiento.

La Diputación, además, aportó un informe de seguimiento de la empresa proveedora con fecha de 22/11/2019 que indica las asistencias realizadas y programadas sobre los ayuntamientos, las incidencias, peticiones, horas y estado de los servicios. Sin embargo, respecto a los indicadores de uso detallados de cada uno de los módulos que tiene la plataforma, únicamente se nos aportó una hoja de cálculo y un gráfico de datos relativos a cuatro meses con escasa información.



## Consecuencias en el Informe

Se matiza el párrafo que motiva la alegación, quedando como sigue:

“Las diputaciones de Alicante y Castellón reciben anualmente un informe con indicadores de uso de las distintas plataformas y servicios de administración electrónica. La de Valencia, por su parte, mantiene un registro de quejas y sugerencias y la empresa adjudicataria envía un informe periódico sobre el estado de implantación, asistencias realizadas y pendientes, número de horas, etc., incluyendo indicadores de uso, si bien estos no cuentan con el detalle necesario.”

## Cuarta alegación. Apartado 5, punto 19

“Ninguno de los ayuntamientos que ha respondido tiene implantados todos los servicios que exige la normativa vigente.

Aunque existen servicios que sí han sido implantados en la totalidad de ayuntamientos –como el registro electrónico, verificación de datos, notificaciones, sede electrónica, etc.–, determinados servicios no han sido implantados en la mayoría de entidades: registro de empleados públicos habilitados, archivo electrónico o el registro electrónico de apoderamientos.”

## Comentarios

En la alegación realizada por la Diputación de Valencia se indica:

- En referencia al archivo electrónico: que la Diputación ofrece una herramienta de archivo electrónico en la solución i-Pobles a las entidades adheridas.
- En referencia al registro de empleados públicos habilitados: que la plataforma Habilit@ no estaba operativa entre 2019 y 2020, por lo que no podía ofrecerse una solución basada en la interoperabilidad entre Administraciones.
- En referencia al registro electrónico de apoderamientos: que Apodera es la aplicación de la Administración General del Estado a tal efecto, y los servicios electrónicos que permiten la interoperabilidad entre las plataformas de administración electrónica y Apodera no estaban habilitados durante 2019 y 2020. Sin embargo, i-Pobles disponía de la posibilidad de recoger apoderamientos *apud acta* presenciales en su propio registro no integrado con la plataforma del Estado.

En las respuestas a los cuestionarios facilitados por esta Sindicatura a la Diputación de Valencia, se responde “no” a las preguntas sobre la prestación de los servicios de archivo electrónico y registro de empleados públicos habilitados. Sin embargo, se responde “sí” a la pregunta sobre el servicio al registro electrónico de apoderamientos a los municipios de su competencia. Además, entre los manuales facilitados de la herramienta i-Pobles no se incluye ningún documento que haga referencia a los servicios anteriores.



Adicionalmente, ninguno de los ayuntamientos encuestados pertenecientes a la provincia de Valencia afirma tener implantado o haber utilizado el servicio de registro electrónico de apoderamientos con i-Pobles.

### Consecuencias en el Informe

Respecto al servicio de "Archivo electrónico", se realizan las modificaciones descritas en la primera alegación.

En referencia a los servicios de "Registro de empleados públicos habilitados" y "Registro electrónico de apoderamientos" se añade el párrafo motivado por la primera alegación en el apartado "Servicios ofrecidos por las diputaciones" del "Apéndice 2", que puntualiza que:

"De acuerdo con las respuestas facilitadas por las diputaciones, existen servicios que no son ofrecidos en el momento de la revisión por no estar operativa la interoperabilidad con otras Administraciones durante los ejercicios fiscalizados."

### Quinta alegación. Apéndice 2, apartado "Análisis de los servicios prestados", subapartado "Planificación previa", sexto párrafo

En el informe se indica: "En este caso, es la empresa Guadaltel la encargada de proporcionar los servicios de plataforma de administración electrónica a la Diputación de Valencia, siendo dicha plataforma i-Pobles; no obstante, no consta que la Diputación haya evaluado previamente la situación a efectos de medir la necesidad de contratación de esta, si bien en la parte expositiva del convenio se hace alusión a la necesidad manifiesta de dar cumplimiento a nuevas exigencias normativas, derivadas de los mencionados preceptos."

### Comentarios

La Diputación de Valencia afirma en su alegación que, para cumplir con las leyes 39/2015 y 40/2015, se inició la búsqueda de una solución tecnológica y organizativa para cumplir con estas leyes en municipios de menos de 20.000 habitantes. Para ello, afirman haber analizado soluciones ofrecidas por las Administraciones a la vez que por el mercado privado. Dado que las soluciones ofrecidas por las Administraciones no presentaban un grado de desarrollo e integración adecuado y se descartó hacer desarrollos propios, la Diputación licitó una plataforma de administración electrónica basando el pliego técnico en el conocimiento de la situación de las Administraciones de la provincia y de otras Administraciones de fuera de la provincia.

En la alegación se da una explicación que no contradice el Informe, ya que no tenemos evidencia de que la Diputación de Valencia realizara algún tipo de evaluación sobre el estado o situación de la administración electrónica de los ayuntamientos de su ámbito territorial con población inferior a 20.000 habitantes.

### Consecuencias en el Informe

No se modifica el informe.





## **Sexta alegación. Apéndice 2, apartado “Análisis de los servicios prestados”, subapartado “Contenido de los contratos y soluciones contratadas”, “Diputación de Valencia”, cuarto párrafo**

En el borrador de Informe se señala: “Con respecto a la documentación aportada cabe destacar que se han detectado algunas carencias, como la falta de estipulaciones sobre requisitos de soporte y mantenimiento del servicio, medidas de seguridad o protección de datos.”

### **Comentarios**

En la alegación se indica que el contrato con Guadaltel para la plataforma i-Pobles incluía características de soporte, servicios e indicadores de uso, así como medidas de seguridad, retorno del servicio al finalizar el contrato, auditoría de seguridad de la plataforma (certificada por el ENS como nivel medio) y medidas de protección de datos.

Hemos verificado que el “Pliego de condiciones técnicas para la contratación por la Diputación de Valencia de una plataforma administración electrónica, y normalización e implantación de procedimientos electrónicos, para los municipios de la provincia de Valencia menores de 20.000 habitantes, entidades locales menores y mancomunidades” sí incluye, entre otros aspectos, requisitos de soporte, garantías de nivel de servicio sobre incidencias y disponibilidad, aspectos de confidencialidad y seguridad de la información y aspectos relacionados con la protección de datos de carácter personal.

Por tanto, se acepta la alegación.

### **Consecuencias en el Informe**

Se elimina el párrafo alegado del Informe.

## **Séptima alegación. Alegación repetida**

### **Octava alegación. Apéndice 2, apartado “Análisis de los servicios prestados”, subapartado “Servicios ofrecidos por las diputaciones”, quinto párrafo**

El Informe señala que “Por último, existen determinados servicios sobre los que ninguna de las tres diputaciones ofrece ningún tipo de asistencia a los ayuntamientos, como son:

- Plataforma de intermediación de datos (art. 28.2 LPAC)
- Archivo electrónico único (art. 17 LPAC)
- Cumplimiento del ENI
- *Housing*
- Contratación centralizada



- Factura electrónica”

### Comentarios

En la alegación realizada se indica:

- Plataforma de intermediación de datos (art. 28.2 LPAC): La GVA ofrece a todas las EELL que lo solicitan el acceso a la plataforma autonómica de interoperabilidad.
- Archivo electrónico único (art. 17 LPAC): la guía *Digitalitza't* dispone la aplicación Arxive para cumplir con este servicio, aplicación que cumple con el ENI. Dicha aplicación no estaba operativa durante 2019 y 2020. Como se ha indicado anteriormente, la Diputación ofrecía una solución dentro de la plataforma i-Pobles.
- Contratación centralizada: La Diputación indica que colaboró con las EELL a la migración de la plataforma de contratación de la GVA a la nueva plataforma de contratación del sector público. Dicha colaboración se realizó con acciones formativas y de soporte de incidencias. No obstante, esto no se corresponde con el servicio de contratación centralizada.
- Factura electrónica: La Diputación fomentó entre las Administraciones locales la plataforma FACE a tal efecto, facilitando su integración con la aplicación contable ofrecida por la Diputación, con soporte para dudas e incidencias.

### Consecuencias en el Informe

Se modifica el párrafo que motiva la alegación, quedando como sigue:

“Por último, existen determinados servicios sobre los que ninguna de las tres diputaciones ofrece asistencia a los ayuntamientos, salvo el soporte en determinadas tareas, como son:

- Plataforma de intermediación de datos (art. 28.2 LPAC)
- Archivo electrónico único (art. 17 LPAC)
- Cumplimiento del ENI
- *Housing*
- Contratación centralizada
- Factura electrónica”



## Documento bajo custodia en Sede Electrónica

SINDICATURA DE COMPTES DE LA COMUNITAT VALENCIANA

NIF: S9600001C

### Informe administració electrónica, 2019-2020, cas - SEFYCU 3577756

Puede acceder a este documento en formato PDF - PAdES y comprobar su autenticidad en la Sede Electrónica usando el código CSV siguiente:



**URL (dirección en Internet) de la Sede Electrónica:** <https://sindicom.sedipualba.es/>

**Código Seguro de Verificación (CSV):** KUAA ZHTA VTA4 2RKK YYRM

En dicha dirección puede obtener más información técnica sobre el proceso de firma, así como descargar las firmas y sellos en formato XAdES correspondientes.

### Resumen de firmas y/o sellos electrónicos de este documento

Huella del documento  
para el firmante

Texto de la firma

Datos adicionales de la firma



Vicent Cucarella Tormo  
Síndic Major

Firma electrónica - ACCV - 25/10/2022 7:28  
VICENT CUCARELLA TORMO