



## **CONSEJO DE CUENTAS**

---

### **DE CASTILLA Y LEÓN**

**FISCALIZACIÓN DE LA IMPLANTACIÓN Y GESTIÓN DE LA  
ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN LAS ENTIDADES LOCALES DE  
CASTILLA Y LEÓN, EN COORDINACIÓN CON EL TRIBUNAL DE  
CUENTAS**

---

## ÍNDICE

|                                                                                                                                                                                                                                                    |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>                                                                                                                                                                                                                       | <b>7</b>  |
| I.1. INICIATIVA DE LA FISCALIZACIÓN .....                                                                                                                                                                                                          | 7         |
| I.2. MARCO NORMATIVO.....                                                                                                                                                                                                                          | 7         |
| I.2.1. NORMATIVA EUROPEA .....                                                                                                                                                                                                                     | 7         |
| I.2.2. NORMATIVA ESTATAL.....                                                                                                                                                                                                                      | 8         |
| I.2.3. NORMATIVA AUTONÓMICA .....                                                                                                                                                                                                                  | 9         |
| I.2.4. NORMAS TÉCNICAS .....                                                                                                                                                                                                                       | 9         |
| I.2.5. INSTRUCCIONES TÉCNICAS DE SEGURIDAD .....                                                                                                                                                                                                   | 10        |
| <b>II. OBJETIVOS, ALCANCE Y LIMITACIONES .....</b>                                                                                                                                                                                                 | <b>11</b> |
| II.1. OBJETIVOS .....                                                                                                                                                                                                                              | 11        |
| II.2. ALCANCE.....                                                                                                                                                                                                                                 | 12        |
| II.3. LIMITACIONES AL ALCANCE.....                                                                                                                                                                                                                 | 22        |
| II.4. TRÁMITE DE ALEGACIONES .....                                                                                                                                                                                                                 | 22        |
| <b>III. CONCLUSIONES .....</b>                                                                                                                                                                                                                     | <b>23</b> |
| III.1. SOBRE LA PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO<br>OFRECIDO POR LAS DIPUTACIONES .....                                                                                                                                                   | 23        |
| III.2. SOBRE EL DETALLE DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN<br>ELECTRÓNICA PRESTADO.....                                                                                                                                                                | 25        |
| III.3. SOBRE EL COSTE DEL SERVICIO PRESTADO POR LAS<br>DIPUTACIONES PROVINCIALES .....                                                                                                                                                             | 28        |
| III.4. SOBRE EL DETALLE DEL SERVICIO DE QUE DISPONEN LOS<br>AYUNTAMIENTOS.....                                                                                                                                                                     | 29        |
| III.5. SOBRE EL CUMPLIMIENTO POR LOS AYUNTAMIENTOS DE<br>ASPECTOS BÁSICOS RELATIVOS AL SEGURIDAD ESQUEMA<br>NACIONAL DE SEGURIDAD, ESQUEMA NACIONAL DE<br>INTEROPERABILIDAD Y NORMATIVA SOBRE PROTECCIÓN<br>DE LOS DATOS DE CARÁCTER PERSONAL..... | 31        |
| III.6. SOBRE EL COSTE DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL PARA<br>LOS AYUNTAMIENTOS CON POBLACIÓN DE 10.000 A 20.000<br>HABITANTES .....                                                                                                                  | 32        |
| III.7. SOBRE LAS ACTUACIONES DE LOS AYUNTAMIENTOS ANTE<br>LA PLENA ENTRADA EN VIGOR DE LA NORMATIVA SOBRE<br>ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA.....                                                                                                       | 32        |
| III.8. SOBRE LA ESTRATEGIA DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL<br>SEGUIDA POR LOS AYUNTAMIENTOS.....                                                                                                                                                         | 33        |

|                                                                                                                                                    |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>IV. RECOMENDACIONES.....</b>                                                                                                                    | <b>34</b> |
| <b>V. RESULTADO DE LA FISCALIZACIÓN .....</b>                                                                                                      | <b>36</b> |
| V.1. PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA DE LAS DIPUTACIONES A LOS AYUNTAMIENTOS EN MATERIA DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA..... | 36        |
| V.1.1. PLANIFICACIÓN REALIZADA.....                                                                                                                | 36        |
| V.1.2. ORGANIZACIÓN Y REGULACION DEL SERVICIO.....                                                                                                 | 42        |
| V.1.3. PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....                                                                                                                | 43        |
| V.1.4. IMPLICACIONES COVID-19 .....                                                                                                                | 49        |
| V.2. DETALLE DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA.....                                                                      | 51        |
| V.2.1. SERVICIOS INCLUIDOS EN LA PRESTACIÓN.....                                                                                                   | 51        |
| V.2.2. PROMOCIÓN, SEGUIMIENTO E INDICADORES .....                                                                                                  | 62        |
| V.2.3. COMPROMISOS DE CALIDAD Y EVALUACIÓN DEL SERVICIO PRESTADO POR LAS DIPUTACIONES PROVINCIALES .....                                           | 66        |
| V.3. ANÁLISIS DEL COSTE DEL SERVICIO PRESTADO POR LAS DIPUTACIONES PROVINCIALES .....                                                              | 67        |
| V.3.1. COSTE DEL SERVICIO PARA LA DIPUTACIÓN .....                                                                                                 | 67        |
| V.3.2. COSTE DEL SERVICIO PARA LOS AYUNTAMIENTOS.....                                                                                              | 72        |
| V.3.3. IMPLICACIONES COVID-19 .....                                                                                                                | 73        |
| V.4. DETALLE DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA DE QUE DISPONEN LOS AYUNTAMIENTOS.....                                                     | 74        |
| V.4.1. SEDE ELECTRÓNICA.....                                                                                                                       | 74        |
| V.4.2. SISTEMAS DE IDENTIFICACIÓN Y FIRMA.....                                                                                                     | 79        |
| V.4.3. SISTEMA DE NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA.....                                                                                                    | 81        |
| V.4.4. EXPEDIENTE ELECTRÓNICO .....                                                                                                                | 82        |
| V.4.5. PUNTO DE ACCESO GENERAL ELECTRÓNICO (PAGE) ...                                                                                              | 82        |
| V.4.6. REGISTRO ELECTRÓNICO .....                                                                                                                  | 84        |
| V.4.7. REGISTRO ELECTRÓNICO DE APODERAMIENTOS .....                                                                                                | 86        |
| V.4.8. REGISTRO DE EMPLEADOS PÚBLICOS HABILITADOS ...                                                                                              | 87        |
| V.4.9. ARCHIVO ELECTRÓNICO Y ARCHIVO ELECTRÓNICO ÚNICO .....                                                                                       | 88        |
| V.4.10. PLATAFORMA DE INTERMEDIACIÓN DE DATOS (PID)                                                                                                | 90        |

|                                                                                                                                                                                                                               |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| V.4.11. CARPETA CIUDADANA .....                                                                                                                                                                                               | 92  |
| V.4.12. SERVICIO DE VERIFICACIÓN DE DATOS/ CÓDIGOS<br>SEGUROS DE VERIFICACIÓN .....                                                                                                                                           | 93  |
| V.5. CUMPLIMIENTO POR LOS AYUNTAMIENTOS DE ASPECTOS<br>BÁSICOS RELATIVOS AL ESQUEMA NACIONAL DE<br>SEGURIDAD, ESQUEMA NACIONAL DE<br>INTEROPERABILIDAD Y NORMATIVA SOBRE PROTECCIÓN<br>DE LOS DATOS DE CARÁCTER PERSONAL..... | 94  |
| V.5.1. CUMPLIMIENTO DE DETERMINADOS ASPECTOS DEL<br>ESQUEMA NACIONAL DE SEGURIDAD (ENS) .....                                                                                                                                 | 94  |
| V.5.2. CUMPLIMIENTO DE DETERMINADOS ASPECTOS DEL<br>ESQUEMA NACIONAL DE INTEROPERABILIDAD<br>(ENI).....                                                                                                                       | 95  |
| V.5.3. CUMPLIMIENTO DE DETERMINADOS ASPECTOS DE LA<br>NORMATIVA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS DE<br>CARÁCTER PERSONAL .....                                                                                                       | 96  |
| V.6. COSTE DE LA ADAPTACIÓN A LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL<br>EN LOS AYUNTAMIENTOS.....                                                                                                                                          | 97  |
| V.6.1. PRESUPUESTO PARA LA IMPLANTACIÓN DEL<br>SERVICIO.....                                                                                                                                                                  | 97  |
| V.6.2. COSTE DEL SERVICIO PRESTADO POR LA DIPUTACIÓN<br>.....                                                                                                                                                                 | 98  |
| V.6.3. INGRESOS PERCIBIDOS POR LOS AYUNTAMIENTOS<br>AFECTADOS A GASTOS DE ADMINISTRACIÓN<br>ELECTRÓNICA CON MOTIVO DE LA PANDEMIA<br>COVID-19 .....                                                                           | 98  |
| V.7. ACTUACIONES REALIZADAS POR LOS AYUNTAMIENTOS<br>ANTE LA COMPLETA ENTRADA EN VIGOR DE LA<br>NORMATIVA SOBRE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA .....                                                                              | 99  |
| V.7.1. ELEMENTOS PENDIENTES Y ACTUACIONES<br>PREVISTAS.....                                                                                                                                                                   | 99  |
| V.7.2. TRANSFORMACIÓN DE LAS OFICINAS DE ASISTENCIA<br>EN MATERIA DE REGISTROS (OAMR).....                                                                                                                                    | 102 |
| V.7.3. IMPLICACIONES COVID-19 EN RELACIÓN CON EL<br>PROCESO DE ADAPTACIÓN DE LOS SISTEMAS<br>MUNICIPALES A LA NORMATIVA DE<br>ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA .....                                                                | 104 |
| V.8. ESTRATEGIA DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL .....                                                                                                                                                                               | 105 |
| V.8.1. UTILIZACIÓN DEL SERVICIO PRESTADO POR LA<br>DIPUTACIÓN PROVINCIAL .....                                                                                                                                                | 105 |

|                                                      |            |
|------------------------------------------------------|------------|
| V.8.2. IMPACTO EN LA RELACIÓN CON LOS CIUDADANOS ... | 106        |
| V.8.3. IMPLICACIONES COVID-19 .....                  | 107        |
| <b>ÍNDICE DE CUADROS .....</b>                       | <b>110</b> |
| <b>ÍNDICE DE GRÁFICOS .....</b>                      | <b>112</b> |

## **SIGLAS Y ABREVIATURAS**

|                 |                                                                                                |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Art.</b>     | Artículo                                                                                       |
| <b>AGE</b>      | Administración General del Estado                                                              |
| <b>B.O.E.</b>   | Boletín Oficial del Estado                                                                     |
| <b>B.O.P.</b>   | Boletín Oficial de la provincia                                                                |
| <b>CIPSA</b>    | Centro Informático Provincial de Salamanca                                                     |
| <b>D.A.</b>     | Disposición adicional                                                                          |
| <b>D.F.</b>     | Disposición final                                                                              |
| <b>D.T.</b>     | Disposición transitoria                                                                        |
| <b>DPD</b>      | Delegado de protección de datos                                                                |
| <b>EELL</b>     | Entidades locales                                                                              |
| <b>ENI</b>      | Esquema Nacional de Interoperabilidad                                                          |
| <b>ENS</b>      | Esquema Nacional de Seguridad                                                                  |
| <b>GTT</b>      | Gestión tributaria territorial                                                                 |
| <b>HTTPS</b>    | Protocolo seguro de transferencias de hipertexto ( <i>HyperText Transfer Protocol Secure</i> ) |
| <b>INE</b>      | Instituto Nacional de Estadística                                                              |
| <b>INSS</b>     | Instituto Nacional de la Seguridad Social                                                      |
| <b>ISSAI-ES</b> | Normas Internacionales de las Entidades Fiscalizadoras Superiores                              |
| <b>N.º</b>      | Número                                                                                         |
| <b>OAMR</b>     | Oficinas de Asistencia en Materia de Registro                                                  |
| <b>OBSAE</b>    | Observatorio de Administración Electrónica                                                     |
| <b>OCEX</b>     | Órganos de Control Externo Autonómicos                                                         |
| <b>PAGE</b>     | Punto de Acceso General Electrónico                                                            |
| <b>PPT</b>      | Pliego de prescripciones técnicas                                                              |
| <b>PID</b>      | Plataforma de intermediación de datos                                                          |

|                 |                                                           |
|-----------------|-----------------------------------------------------------|
| <b>R.D.</b>     | Real Decreto                                              |
| <b>REA</b>      | Registro Electrónico de Apoderamientos                    |
| <b>Red SARA</b> | Sistema de Aplicaciones y Redes para las Administraciones |
| <b>RPT</b>      | Relación de puestos de trabajo                            |
| <b>SAT</b>      | Servicios de Asistencia Técnica                           |
| <b>SIA</b>      | Sistema de Información Administrativa                     |
| <b>SIR</b>      | Sistema de Interconexión de Registros                     |
| <b>SLA</b>      | Acuerdo detallado de nivel de servicio                    |
| <b>TI</b>       | Tecnologías de la Información                             |
| <b>TIC</b>      | Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones     |
| <b>UE</b>       | Unión Europea                                             |

Las siglas correspondientes a la normativa utilizada se encuentran incluidas en el apartado I.2. Marco Jurídico.

### **NOTA SOBRE LOS RATIOS Y PORCENTAJES**

Los ratios y porcentajes que se recogen en los cuadros incluidos en el Informe pueden presentar en algunos casos diferencias entre el total y la suma de los parciales, derivadas de la forma de presentación de los datos. Esto es debido a que los cálculos se han efectuado con todos los decimales, mientras que su presentación se hace en números enteros o con un decimal, lo que implica la realización de redondeos que en determinados casos dan lugar a diferencias.

Los cuadros insertados a lo largo del presente Informe, salvo que se especifique otra cosa, se han elaborado a partir de la información facilitada por las entidades fiscalizadas.

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **I.1. INICIATIVA DE LA FISCALIZACIÓN**

De conformidad con lo preceptuado en el artículo 90 del Estatuto de Autonomía de Castilla y León y en el artículo 1 de la Ley 2/2002, de 9 de abril, Reguladora del Consejo de Cuentas de Castilla y León, corresponde al Consejo la fiscalización externa de la gestión económica, financiera y contable del Sector Público de la Comunidad Autónoma y demás entes públicos de Castilla y León. Concretamente en el artículo 2 de la citada Ley se señala que están sometidas a la fiscalización del Consejo de Cuentas las entidades locales del ámbito territorial de la Comunidad Autónoma.

Por su parte, el apartado 2º del artículo 3 de la misma Ley reconoce la iniciativa fiscalizadora del Consejo por medio de las fiscalizaciones especiales.

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) han convertido la tramitación electrónica en la actuación habitual de las administraciones, tanto para sus procesos de gestión interna, como para las relaciones con los ciudadanos y entre distintas administraciones. Por esta razón, atendiendo a los ámbitos considerados de interés prioritario para el desarrollo de fiscalizaciones coordinadas por la Comisión de Coordinación del Tribunal de Cuentas y de los OCEX de ámbito local, esta acordó la realización en 2020 de una fiscalización coordinada en materia de administración electrónica.

En virtud de lo anterior el Plan Anual de Fiscalizaciones para el ejercicio 2020 del Consejo de Cuentas, aprobado por la Comisión de Economía y Hacienda de las Cortes de Castilla y León en su reunión del 20 de febrero de 2020 (BOCyL n.º 42/2020 de 2 de marzo), incluyó la relativa a la *“Fiscalización de la implantación y gestión de la administración electrónica en las entidades locales de Castilla y León, en coordinación con el Tribunal de Cuentas”*.

### **I.2. MARCO NORMATIVO**

La normativa en materia de la organización de los ayuntamientos de la Comunidad Autónoma de Castilla y León y de seguridad de sus sistemas de información, que resulta más relevante a los efectos del objeto de esta fiscalización, se encuentra recogida fundamentalmente en las siguientes disposiciones:

#### **I.2.1. NORMATIVA EUROPEA**

- 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).

- 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.

#### I.2.2. NORMATIVA ESTATAL

- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local (LRBRL).
- 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 (LRSAL).
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPAC).
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (LRJSP).
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD).
- Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.
- 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 (RAMFE).

### I.2.3. NORMATIVA AUTONÓMICA

- Ley 1/1998, de 4 de junio, de Régimen Local de Castilla y León (LRLCyL).
- Ley 2/2002, de 9 de abril, reguladora del Consejo de Cuentas de Castilla y León.
- Ley 7/2013, de 27 de septiembre, de Ordenación, Servicios y Gobierno del Territorio de la Comunidad de Castilla y León (LORSERGO)

### I.2.4. NORMAS TÉCNICAS

- Resolución de 3 de octubre de 2012, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Catálogo de estándares.
- Resolución de 19 de julio de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Documento Electrónico.
- Resolución de 19 de julio de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Digitalización de Documentos.
- Resolución de 19 de julio de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Expediente Electrónico.
- Resolución de 27 de octubre de 2016, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Política de Firma y Sello Electrónicos y de Certificados de la Administración.
- Resolución de 28 de junio de 2012, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Protocolos de intermediación de datos.
- Resolución de 28 de junio de 2012, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Relación de modelos de datos.
- Resolución de 28 de junio de 2012, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Política de gestión de documentos electrónicos.
- Resolución de 19 de julio de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de requisitos de conexión a la red de comunicaciones de las Administraciones Públicas españolas.

- Resolución de 19 de julio de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Procedimientos de copiado auténtico y conversión entre documentos electrónicos.
- Resolución de 19 de julio de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Modelo de Datos para el Intercambio de asientos entre las entidades registrales.
- Resolución de 19 de febrero de 2013, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Reutilización de recursos de la información.

#### I.2.5. INSTRUCCIONES TÉCNICAS DE SEGURIDAD

- Resolución de 7 de octubre de 2016, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Instrucción Técnica de Seguridad de Informe del Estado de la Seguridad.
- Resolución de 13 de octubre de 2016, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Instrucción Técnica de Seguridad de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad.
- Resolución de 27 de marzo de 2018, de la Secretaría de Estado de Función Pública, por la que se aprueba la Instrucción Técnica de Seguridad de Auditoría de la Seguridad de los Sistemas de Información.
- Resolución de 13 de abril de 2018, de la Secretaría de Estado de Función Pública, por la que se aprueba la Instrucción Técnica de Seguridad de Notificación de Incidentes de Seguridad.

## **II. OBJETIVOS, ALCANCE Y LIMITACIONES**

### **II.1. OBJETIVOS**

Es una fiscalización de carácter combinado. Por una parte, se trata de una fiscalización de cumplimiento, en cuanto a la verificación del ejercicio por parte de las diputaciones de sus competencias en relación con la prestación de los servicios de administración electrónica a los ayuntamientos de municipios con población inferior a 20.000 habitantes y la observancia y aplicación por los ayuntamientos de la normativa en relación con la administración electrónica. Al tratarse igualmente de una auditoría operativa, se han examinado los programas presupuestarios destinados a la administración electrónica y se ha analizado la transformación digital de los ayuntamientos evaluándose la mejora en la facilidad de acceso a los procedimientos por parte de los ciudadanos que ha supuesto su implantación.

Se ha establecido, en coordinación con el Tribunal de Cuentas, fijar el ámbito subjetivo de la fiscalización en las nueve diputaciones provinciales de Castilla y León, en relación con la prestación de los servicios de administración electrónica a los ayuntamientos de municipios de población inferior a 20.000 habitantes, que en Castilla y León suponen en términos de población, algo más del 47% del total de sus 2.399.548 habitantes (INE. Cifras oficiales de población a 1 de enero de 2019 (B.O.E., n.º 311 de 27/12/2019)).

Los ayuntamientos a los que las diputaciones, por imperativo legal, deben prestar servicios de administración electrónica (art. 36.1 g), LRBRL), alcanza “en todo caso”, a los municipios con población inferior a 20.000 habitantes.

A los efectos previstos en la presente Fiscalización, se han establecido dos grupos de sujetos bien diferenciados, diputaciones y ayuntamientos, separándose en consecuencia los objetivos en función del grupo al que en cada caso se encuentran dirigidos.

Los objetivos referidos a las actuaciones de las diputaciones en relación con la asistencia prestada a los municipios de su correspondiente ámbito provincial en materia de administración electrónica son:

- Verificar la asistencia prestada por las diputaciones en materia de administración electrónica a los ayuntamientos de población inferior a 20.000 habitantes.
- Analizar la ejecución de los programas presupuestarios de las diputaciones, destinados a la prestación del servicio de administración electrónica a los ayuntamientos de población inferior a 20.000 habitantes del ejercicio 2019 y 2020.

El segundo grupo que conforma el ámbito subjetivo de la presente Fiscalización lo integran los siete ayuntamientos existentes en Castilla y León, con una población igual

o superior a 10.000 e inferior a 20.000 habitantes, según las cifras oficiales de población referidas a la fecha indicada (1 de enero de 2019).

Dichos municipios son los siguientes:

**Cuadro n.º 1. Relación de ayuntamientos que integran el ámbito subjetivo de la Fiscalización respecto a la comprobación de los objetivos relacionados con la implantación de la administración electrónica.**

| Municipio             | Provincia |
|-----------------------|-----------|
| Astorga               | León      |
| La Bañeza             | León      |
| Villaquilambre        | León      |
| Béjar                 | Salamanca |
| Ciudad Rodrigo        | Salamanca |
| Santa Marta de Tormes | Salamanca |
| Benavente             | Zamora    |

Los objetivos referidos a la implantación de la administración electrónica en los ayuntamientos de población igual o superior a 10.000 habitantes e inferior a 20.000 son:

- Valorar la efectiva implantación en los ayuntamientos de la administración electrónica.
- Verificar los aspectos básicos del cumplimiento de la normativa de protección de datos, del Esquema Nacional de Seguridad y de Interoperabilidad.
- Examinar la ejecución de los programas presupuestarios del ejercicio 2019 y 2020 destinados a la implantación de la administración electrónica, su gestión y mantenimiento.
- Verificar las actuaciones llevadas a cabo para el cumplimiento de las últimas previsiones relativas a la administración electrónica contenidas en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, cuya entrada en vigor, tras sucesivas demoras, se produjo el 2 de abril de 2021, así como su efectiva implantación a dicha fecha.
- Analizar la transformación digital de los ayuntamientos, su planificación, así como las medidas más relevantes adoptadas, evaluando la mejora en la facilidad de acceso a los procedimientos por parte de los ciudadanos que ha supuesto la implantación de la administración electrónica.

## **II.2. ALCANCE**

De acuerdo con las líneas básicas de actuación fijadas por el Tribunal de Cuentas para la coordinación de esta fiscalización, el ámbito temporal de esta Fiscalización abarca el ejercicio 2019 y se extiende hasta el 2 de abril de 2021, fecha en la que entraron en vigor las últimas previsiones relativas a la administración electrónica contenidas en la

Ley 39/2015, 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.

Para la consecución de los objetivos, los procedimientos aplicados han incluido todas las comprobaciones necesarias para fundamentar los resultados de la fiscalización.

La obtención de la información se ha llevado a cabo mediante la cumplimentación por parte de las entidades del ámbito subjetivo de un cuestionario y la realización de las pruebas de funcionalidad de los servicios prestados por las diputaciones y ayuntamientos.

Los objetivos principales y detallados y los criterios seguidos para la evaluación han sido los siguientes:

1) Objetivo principal: Verificar la asistencia prestada por las diputaciones en materia de administración electrónica a los ayuntamientos de población inferior a 20.000 habitantes.

1. a) Objetivo detallado: Planificación y organización del servicio de asistencia de las diputaciones a los ayuntamientos en materia de administración electrónica.

- Criterios:

- i) Planificación:

La diputación ha realizado una planificación del servicio:

- Dispone de una estrategia global de impulso de la transformación digital de la administración de los ayuntamientos, con objetivos e indicadores y el seguimiento que se ha hecho de ellos.
- Se enmarca en planes específicos de modernización, racionalización, simplificación y adopción de nuevas tecnologías dirigidos a ayuntamientos de menos de 20.000 habitantes.

- ii) Organización:

La diputación dispone de una estructura organizativa que permite la prestación del servicio de administración electrónica a las EELL:

- Existe una estructura diferenciada.
- Su actividad está regulada.

- iii) Prestación del servicio:

El servicio se está prestando y se ha elegido un modelo de prestación de acuerdo a criterios de eficacia y eficiencia:

- Se realiza seguimiento de su prestación.
- Se ha buscado la colaboración con otras administraciones u organismos para su prestación.
- Las decisiones estratégicas tomadas se han basado en estudios previos de situación, análisis de las opciones disponibles en el mercado, casos de éxito en otras administraciones públicas, etc.

iv) Implicaciones COVID-19:

- Las diputaciones han realizado actuaciones para favorecer la continuidad de la actividad administrativa de los ayuntamientos gracias a la administración electrónica en el contexto de las restricciones impuestas como consecuencia de la crisis sanitaria provocada por la COVID-19.

1. b) Objetivo detallado: Detalle del servicio de administración electrónica.

- Criterios:

- i) Servicios que incluye la prestación:

El servicio incluye las siguientes prestaciones, o en caso de no incluirlas aún, se dispone de un plan de implantación definitivo:

- 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).
- Punto de acceso general electrónico (art. 13 a) LPAC).
- Registro electrónico (art. 16 LPAC).
- Registro electrónico de apoderamientos (art. 6 LPAC).
- Registro de empleados públicos habilitados (art. 12.3 LPAC).
- Archivo electrónico único (art. 17 LPAC).
- Archivo electrónico (art. 46 LRJSP y 17 LPAC).
- Plataforma de intermediación de datos (art. 28.2 LPAC).
- Carpeta ciudadana (art. 53.1 a LPAC).

- Servicio de verificación de datos/códigos seguros de verificación (art. 27.3 LPAC).
  - Otros servicios relacionados y de apoyo (asistencia para el cumplimiento de las leyes de protección de datos, del ENS y del ENI, servicios de housing y hosting, asistencia para la elaboración de normativa, etc.).
- ii) Promoción, seguimiento e indicadores:
- La diputación realiza actuaciones de promoción y seguimiento del grado de utilización de los servicios por parte de los ayuntamientos de la provincia, definiendo, recogiendo y analizando indicadores.
1. c) Objetivo detallado: Compromisos de calidad y evaluación del servicio prestado por las diputaciones provinciales.
- Criterios:
    - i) Compromiso de calidad del servicio prestado:
      - La diputación ha previsto fórmulas para asegurar la calidad del servicio que se presta a los ayuntamientos, con instrumentos tales como una “Carta de Servicios” de declaración de compromiso de calidad en la prestación de los servicios de administración electrónica.
      - La diputación ha establecido indicadores de cumplimiento de los servicios y realiza seguimiento de ellos.
    - ii) Evaluación por los ayuntamientos receptores del servicio:
      - La diputación solicita a los ayuntamientos receptores del servicio una evaluación periódica o propuestas de mejora y traslada esas evaluaciones o propuestas a la mejora del servicio ofrecido.
- 2) Objetivo principal: Analizar la ejecución de los programas presupuestarios de las diputaciones, destinados a la prestación del servicio de administración electrónica a los ayuntamientos de población inferior a 20.000 habitantes del ejercicio 2019 y 2020.
2. a) Objetivo detallado: Análisis del coste del servicio prestado por las diputaciones provinciales.
- Criterios:
- i) Coste del servicio para la Diputación.
    - Gastos e ingresos previstos y ejecutados para la prestación del servicio en los años 2019 y primer semestre de 2020. Se incluirán otros gastos relacionados con el impulso de la transformación digital

de los ayuntamientos de su provincia, como ayudas destinadas a que estas adquieran equipos, soluciones de seguridad, etc.

ii) Coste del servicio para el Ayuntamiento.

- Si se repercuten costes a los ayuntamientos, se han valorado de acuerdo a un criterio orientado a costes.
- Se ha contemplado si el ayuntamiento tiene que asumir otros costes relacionados con el servicio y en este caso, se proporcionan ayudas.

iii) Implicaciones COVID-19.

En caso de haber surgido la necesidad, se han realizado las modificaciones presupuestarias precisas para afrontar las actuaciones extraordinarias con motivo del estado de alarma decretado para hacer frente a la crisis sanitaria provocada por el COVID-19.

3) Objetivo principal: Verificar la efectiva implantación de la administración electrónica en los ayuntamientos.

3. a) Objetivo detallado: Detalle del servicio de administración electrónica de que disponen los Ayuntamientos:

Criterios:

i) Sede electrónica (art. 38 LRJSP).

- La titularidad de la Sede Electrónica corresponde al Ayuntamiento.
- Existe un procedimiento para asegurar la integridad, veracidad y actualización de la información contenida en la sede.
- Se ha formalizado el instrumento de creación de la Sede y que cumple con los principios de transparencia, publicidad, etc.
- Los medios para la formulación de sugerencias y quejas están disponibles y se garantizan en el instrumento de creación.
- Existe un sistema de comunicaciones seguras.
- Se cumplen los criterios de accesibilidad A y AA de WCAG 2.1 (RD 112/2018).

ii) Sistema de identificación y firma (arts. 9 y 10 LPAC y art. 40 LRJSP).

- La sede permite el uso de los medios de identificación y firma previstos en los arts. 9.2 y 10.2 de la LPAC.

- La relación de Sellos Electrónicos utilizados para la identificación de la administración es pública y accesible.
- iii) Sistema de notificación electrónica (art. 41.1 LPAC).
  - Se utiliza por defecto la notificación electrónica.
  - Existe un modelo normalizado para que el interesado pueda cambiar el método de notificación.
- iv) Expediente electrónico (art. 70 LPAC).
  - Los expedientes se tramitan de manera electrónica.
  - Cumplen los requisitos de interoperabilidad exigidos en el ENI.
- v) Punto de Acceso General Electrónico (art. 13.a LPAC).
  - La Sede permite comunicarse con las administraciones públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.
  - El punto de acceso general contiene las publicaciones obligatorias establecidas (consulta pública previa a la elaboración de proyectos de ley, normativa que afecte a los derechos de la ciudadanía y cauces y vías de participación ciudadana).
- vi) Registro electrónico (art. 16 LPAC).
  - Existe una disposición de creación y está disponible en la sede.
  - En la sede electrónica figura la relación actualizada de trámites que pueden iniciarse en el mismo.
  - Está publicado el directorio geográfico de oficinas.
- vii) Registro electrónico de apoderamientos (art. 6 LPAC).
  - El Ayuntamiento dispone de un sistema para realizar la inscripción y la consulta del apoderamiento.
- viii) Registro de empleados públicos habilitados (art. 12.3 LPAC).

El Ayuntamiento dispone de un sistema para realizar la inscripción y la consulta de la habilitación de los funcionarios para representar al ciudadano en sus trámites electrónicos.
- ix) Archivo electrónico y Archivo electrónico único (arts. 46 LRJSP y 17 LPAC).

- Existe una política de gestión del documento electrónico aprobada.
  - El Ayuntamiento realiza un archivado electrónico de los expedientes en tramitación y cumple con los requisitos establecidos en el ENI.
  - El Ayuntamiento dispone de un archivo electrónico único para procedimientos finalizados que cumple con los requisitos establecidos en el ENI.
  - Existe un plan de digitalización del archivo en papel existente.
- x) Plataforma de intermediación de datos (art. 28.2 LPAC).
- El Ayuntamiento dispone de un sistema que le permite verificar los datos del ciudadano que ya obren en poder de la administración (principio de solo una vez).
  - El Ayuntamiento ha adaptado sus formularios y procedimientos.
- xi) Carpeta ciudadana (art. 53.1 LPAC).
- La Sede dispone de un área privada en la que el ciudadano puede consultar sus expedientes, registros, etc.
- xii) Servicio de verificación de datos/ códigos seguros de verificación (art. 27.3 LPAC).
- La Sede permite comprobar la autenticidad de las copias electrónicas mediante un código de verificación.
- 4) Objetivo principal: Verificar los aspectos básicos relativos al cumplimiento del ENS, ENI y normativa en materia de protección de datos en los ayuntamientos.
4. a) Objetivo detallado: Verificación del cumplimiento de determinados aspectos del ENS.

Criterios:

- Existe una política de seguridad y se han asignado las responsabilidades.
- Se ha elaborado una declaración de aplicabilidad.
- Se dispone del Informe de Auditoría en los casos en que aplica.
- Se ha realizado el Informe del estado de la seguridad.
- Se ha publicado la declaración de conformidad y los distintivos de seguridad en la sede electrónica.

4. b) Objetivo detallado: Verificación del cumplimiento de determinados aspectos del ENI.

Criterios:

- Se han establecido convenios entre las administraciones públicas emisoras y receptoras de servicios.
- El ayuntamiento ha creado y mantiene actualizados los directorios de información administrativa (SIA) y de unidades orgánicas y oficinas (DIR3).
- El ayuntamiento publica los servicios que pone a disposición del resto de administraciones públicas a través de una red segura (SARA).

4. c) Objetivo detallado: Verificación del cumplimiento de determinados aspectos de la LOPDGDD y del RGPD.

Criterios:

- Se ha nombrado el Delegado de Protección de Datos.
- Se ha elaborado y publicado el registro de actividades de tratamiento.
- Se ha realizado el análisis de riesgos y evaluación del impacto de las operaciones de tratamiento en los casos en que es de aplicación.
- Se ha realizado una auditoría de cumplimiento o proceso alternativo para verificar la eficacia de las medidas de seguridad aplicadas.

- 5) Objetivo Principal: Examinar la ejecución de los programas presupuestarios del ejercicio 2019 y 2020 destinados a la implantación de la administración electrónica, su gestión y mantenimiento.

5. a) Objetivo detallado: Presupuesto previsto y ejecutado para la implantación del servicio en los años 2019 y 2020.

Criterios:

- Partidas presupuestarias previstas y ejecutadas para herramientas de administración electrónica.
- Partidas presupuestarias previstas y ejecutadas para otros elementos accesorios como equipos informáticos, certificados digitales, infraestructura de acceso a internet, etc.
- Subvenciones recibidas.

5. b) Coste del servicio abonado a la diputación.

Criterio:

- En caso de que el ayuntamiento utilice los servicios ofrecidos por la Diputación, coste que ésta repercute.

5. c) Repercusiones COVID-19:

Criterio:

- En caso de haberse considerado necesario para la continuidad de la actividad administrativa, modificaciones presupuestarias que han sido necesarias.

6) Objetivo principal: Verificar las actuaciones realizadas por los ayuntamientos para el cumplimiento de las últimas previsiones relativas a la administración electrónica contenidas en la LPAC.

6. a) Objetivo detallado: Elementos que no se encuentran implantados.

Criterios:

- El ayuntamiento ha completado la implantación de los últimos preceptos de la LPAC que han entrado en vigor en abril de 2021.
- En caso de no estar completado el proceso, especialmente aquellos que han sufrido demoras sucesivas en su plena aplicación, existe un plan definido para su implantación con presupuesto y fechas concretos.

6. b) Objetivo detallado: Transformación de las OAMR.

Criterios:

Se ha realizado un plan específico de transformación de las Oficinas de Asistencia en Materia de Registro, por su especial relevancia de cara al ciudadano:

- Disponen de las herramientas necesarias para cumplir con las nuevas obligaciones.
- Los funcionarios han recibido formación específica.

6. c) Objetivo detallado: Implicaciones COVID-19.

Criterio:

- Se ha acelerado la implantación de aquellos sistemas que todavía no estuvieran operativos para facilitar la continuidad de la actividad del Ayuntamiento en el contexto de restricciones impuestas por la COVID-19.

7) Objetivo principal: Analizar la estrategia de transformación digital seguida por los ayuntamientos, su planificación, las medidas más relevantes adoptadas y la mejora que ha supuesto en la relación con el ciudadano.

7. a) Objetivo detallado: Análisis de la estrategia seguida por los ayuntamientos para su transformación digital.

Criterios:

- Se ha seguido una estrategia global, con objetivos e indicadores definidos y se ha realizado seguimiento.
- La decisión de utilizar o no el servicio de la diputación frente a otras opciones (recursos propios, contratación de otras herramientas, etc.) está adecuadamente motivada y es coherente con la estrategia.
- El ayuntamiento ha reorganizado su actividad para adaptarse al funcionamiento electrónico mediante revisión de funciones en las RPTs, adaptación de la normativa, formación, etc.
- Ha existido una implicación activa de los órganos directivos del ayuntamiento, impulsando las actuaciones, aprobando la normativa necesaria y dotando de los recursos humanos y materiales a los departamentos implicados.

7. b) Objetivo detallado: Impacto en la relación con los ciudadanos.

Criterios:

- Los ciudadanos reciben un servicio más sencillo, accesible y transparente gracias a la transformación digital del ayuntamiento.
- Los ciudadanos son asistidos para el uso de los medios electrónicos en las OAMR.

7. c) Objetivo detallado: Implicaciones COVID-19.

Criterio:

- La administración electrónica ha permitido al ayuntamiento continuar con su actividad a pesar de las restricciones impuestas por la crisis sanitaria debida a la COVID-19.

Los trabajos de fiscalización se realizarán de acuerdo con lo dispuesto en las ISSAI-ES (Nivel III) aprobadas por la Conferencia de Presidentes de las Instituciones Autonómicas de Control Externo el 16 de junio de 2014, y ordenada su aplicación por el Acuerdo 64/2014 del Pleno del Consejo de Cuentas. Supletoriamente se aplicarán los Principios y Normas de Auditoría del Sector Público, elaborados y aprobados por la

Comisión de Coordinación de los Órganos Públicos de Control Externo del Estado Español.

La adecuada comprensión de este Informe requiere que sea tenido en cuenta en su totalidad, ya que la mención o interpretación aislada de un párrafo, frase o expresión, podría carecer de sentido.

Los trabajos de campo de la fiscalización han finalizado en julio de 2021.

### **II.3. LIMITACIONES AL ALCANCE**

Con carácter general no han existido limitaciones, habiendo prestado los entes fiscalizados una adecuada colaboración.

El tratamiento de la información obtenida a través de los cuestionarios remitidos por las entidades fiscalizadas, se ha visto dificultado, en ocasiones, por el retraso en la presentación de dichos cuestionarios, y en otros casos por la falta de respuesta a algunas de las preguntas formuladas, omisión que ha afectado con mayor intensidad a determinados aspectos, que se detallan a lo largo del Informe, pese a la permanente disponibilidad del equipo de auditoría para prestar la asistencia técnica en caso necesario.

### **II.4. TRÁMITE DE ALEGACIONES**

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 25.4 del Reglamento de Organización y Funcionamiento del Consejo de Cuentas, el Informe Provisional fue comunicado a los responsables de las Diputaciones y de los Ayuntamientos que conforman el alcance subjetivo de la presente Fiscalización, para que formularan las alegaciones que estimasen pertinentes.

Dentro del plazo establecido al efecto, han formulado alegaciones, las Diputaciones de Palencia y Soria, y el Ayuntamiento de Santa Marta de Tormes.

Respecto a las alegaciones presentadas inicialmente por la Diputación de Palencia, no estaban suscritas por la Presidenta, en calidad de responsable del ente fiscalizado, sino por la Jefa del Servicio de Asistencia a Municipios con el visado del Diputado Delegado de dicho Servicio, por ello, se le comunicó la necesidad de que fueran asumidas por la Presidenta de la entidad para que pudieran ser tomadas en consideración, lo cual se realizó dentro del plazo concedido.

Las alegaciones formuladas se incorporan a este Informe y han sido objeto de análisis pormenorizado. A este respecto, se ha emitido informe motivado sobre dichas alegaciones, que ha servido de base para la aceptación o desestimación de las mismas. Las alegaciones aceptadas han dado lugar a la modificación del Informe Provisional, haciendo mención expresa de dicha circunstancia mediante notas a pie de página.

### **III. CONCLUSIONES**

#### **III.1. SOBRE LA PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO OFRECIDO POR LAS DIPUTACIONES**

- 1) Todas las diputaciones provinciales ofrecen el servicio de administración electrónica a los municipios con población inferior a 20.000 habitantes, al que están obligadas, según el artículo 36.1.g) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local (LRBRL). (Apartado V.1.3)
- 2) De las nueve diputaciones provinciales existentes en Castilla y León no todas disponen de planes o proyectos específicos para la implantación o desarrollo de la administración electrónica en los ayuntamientos de población inferior a 20.000 habitantes, o relativos a otras cuestiones más concretas relacionadas con ella, tales como informatización, nuevas tecnologías, modernización y racionalización administrativa, o simplificación y reducción de cargas administrativas. Dichas carencias afectan a cinco diputaciones (Ávila, Burgos, Palencia, Salamanca y Soria). Entre las que afirman haber realizado una planificación estratégica, únicamente la Diputación de Segovia dispone de documento formalizado y lo aporta. La Diputación de Valladolid por su parte, declara la existencia de una estrategia Smart Territorio 2015-2020 pero no se encuentra aprobada. Además, manifiesta disponer de documentos internos de planificación de modernización TIC, pero no han generado un plan formalmente aprobado.

El “*Plan de modernización de la Diputación provincial de Segovia (2017-2020)*”, es un plan integral, que incluye la modernización de la propia diputación y como línea estratégica, la de los ayuntamientos de la provincia. (Apartado V.1.1)

- 3) Como norma general las diputaciones incluyen este servicio entre los que prestan los Servicios de Asistencia Técnica a municipios (SAT), sin que esta nueva obligación haya supuesto la creación de una estructura diferenciada para llevarla a cabo.

La Diputación de Salamanca encarga esta prestación, como el resto de su actividad informática, al organismo autónomo CIPSA (Centro Informático Provincial de Salamanca).

Las Diputaciones de Burgos y Valladolid disponen, además de los SAT, de servicios transversales dedicados a las nuevas tecnologías. (Apartado V.1.2)

- 4) La mayoría de las diputaciones carece de una regulación expresa del servicio de administración electrónica a prestar en sus ayuntamientos. No obstante, algunas diputaciones que disponen de reglamentos de funcionamiento de sus SAT, recogen en dichos reglamentos aspectos relativos a la administración electrónica de los municipios (León y Segovia), y en algún caso (Soria), se hace una indicación genérica a la asistencia informática. La Diputación de Salamanca, incluye estos servicios en el estatuto que regula la actividad del organismo autónomo CIPSA. Por tanto, más de la mitad de las diputaciones carece de disposiciones normativas en las que se contenga

una regulación específica de los servicios de administración electrónica a prestar a las entidades locales de la provincia. (Apartado V.1.2)

- 5) De manera general, el servicio prestado por las diputaciones se está utilizando por la práctica totalidad de los 2.232 ayuntamientos menores de 20.000 habitantes, el 98,3% (2.194), lo cual pone de manifiesto una muy buena aceptación del servicio en general. (Apartado V.1.3)
- 6) En la mayoría de los casos el servicio se presta íntegramente sin contraprestación económica a todos los ayuntamientos de menos de 20.000 habitantes, a excepción de la Diputación de Segovia.

Esta Diputación financia el servicio de administración electrónica a los ayuntamientos de menos de 1.000 habitantes; los de más de 1.000 habitantes disponen de una oferta vinculante acordada entre la empresa que suministra el programa Gestiona y la Diputación, y ellos mismos corren con el coste de la herramienta de administración electrónica, sin perjuicio de que dichas actuaciones puedan ser cofinanciadas o subvencionadas por la Diputación. (Apartado V.1.3)

- 7) Todas las diputaciones han optado por realizar la contratación externa del servicio integral (llave en mano), incluyendo las herramientas y la configuración inicial, así como el mantenimiento y otros servicios adicionales que pueden variar entre unas diputaciones y otras (asistencia al usuario, formación). La empresa adjudicataria de todas las licitaciones realizadas por las diputaciones ha recaído en la empresa “EsPublico, servicios para la Administración, S.A.”, que ofrece el servicio integral “Gestiona”. (Apartado V.1.3)
- 8) Ninguna de las diputaciones, salvo Valladolid, aporta informes o estudios para fundamentar la elección de este modelo, frente a otras posibilidades, como la realización de un desarrollo propio o la adquisición de las herramientas para su instalación en dependencias de la propia diputación. Tampoco sobre la reutilización de sistemas y aplicaciones propiedad de la Administración, obligatoria según el artículo 157.3 de la LRJSP, salvo que la decisión de no reutilizarlas se justifique en términos de eficiencia conforme al artículo 7 de la Ley Orgánica 2/2012, de 27 de abril, de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera.

En el caso de Valladolid, el informe justificativo previo a la contratación efectúa un análisis exhaustivo de las necesidades a satisfacer y de las alternativas posibles y justifica la elección del modelo “llave en mano” en la falta de recursos humanos y materiales para desarrollar otra solución, además de la necesidad de optar por soluciones probadas con éxito en otras administraciones, a la vista de experiencias previas fallidas. (Apartado V.1.3)

- 9) Únicamente la Diputación de Salamanca manifiesta utilizar la figura del convenio como instrumento jurídico para formalizar con los ayuntamientos la prestación del servicio de administración electrónica.

Otras diputaciones, como las de Ávila, Segovia, Valladolid y Zamora requieren a los ayuntamientos la presentación de una solicitud o acuerdo de adhesión al servicio de la diputación. La Diputación de Ávila aporta el modelo de solicitud, en el que no se concretan los detalles que sí recoge el convenio utilizado por la Diputación de Salamanca. (Apartado V.1.3)

- 10) Ninguna diputación ha firmado convenios con otras administraciones para colaborar en la prestación del servicio de administración electrónica a los ayuntamientos a los municipios de población inferior a 20.000 habitantes. (Apartado V.1.3)
- 11) Aunque el modelo elegido por las diputaciones para prestar el servicio administración electrónica a los ayuntamientos haya sido la licitación, para la obtención de un servicio integral debe garantizarse la interoperabilidad con el resto de las administraciones y el acceso a los servicios comunes que la Administración General del Estado (AGE) pone a disposición de otros organismos.

El mecanismo que la AGE estableció para la adhesión a estos servicios fue mediante la firma de convenios. Para simplificar el trámite, la Comunidad de Castilla y León firmó con la AGE un Convenio de colaboración con la Comunidad de Castilla y León para la prestación mutua de soluciones básicas de administración electrónica cuya publicación fue aprobada por Resolución de 24 de mayo de 2016, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas.

Las diputaciones han utilizado como intermediaria a la empresa adjudicataria del servicio (“EsPublico”), para la tramitación masiva de las adhesiones de los ayuntamientos directamente con la AGE, siendo el papel de las diputaciones de apoyo e información en la firma de las autorizaciones precisas por parte de los ayuntamientos. (Apartado V.1.3)

- 12) La implantación de la administración electrónica es reconocida por todas las diputaciones como factor clave a la hora de superar las limitaciones impuestas por la pandemia, realizando con recursos propios, múltiples actuaciones de asesoramiento y apoyo técnico para la instalación de herramientas de videoconferencia gratuitas o de bajo coste, su configuración segura, resolución de problemas de configuración, creación de salas de videoconferencias, etc., si bien no lo identifican específicamente como una solución a la crisis de la COVID-19. Todas las diputaciones destacan los buenos resultados que subjetivamente creen que se han obtenido, y también que ha sido a costa de un esfuerzo e implicación importante de los trabajadores de los SAT. (Apartado V.1.4)

### **III.2. SOBRE EL DETALLE DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA PRESTADO**

- 13) A 31 de diciembre de 2019, las nueve diputaciones de Castilla y León declararon tener implantados en los ayuntamientos a los que se extiende el ámbito temporal de la presente Fiscalización, la gran mayoría de los ocho servicios de administración electrónica cuya entrada en vigor no fue objeto de prórroga (más allá de la *vacatio*

*legis* general de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas LPCA, fijada para el 2 de octubre de 2016). Dicha prestación alcanza al 100% en más de la mitad de las diputaciones (cinco). La implantación de la carpeta ciudadana presenta un ligero descenso (88,9 %) al no declararlo una diputación, mientras que los servicios de archivo electrónico y la plataforma de intermediación de datos ven reducidos sus niveles de prestación, al 44,4 % y 22,2 %, respectivamente. El grado general de implantación de los referidos ocho servicios cuya efectividad no fue objeto de prórroga, alcanza por consiguiente al 81,9 % del ámbito territorial definido en estos trabajos. (Apartado V.2.1)

14) En cuanto a los cinco servicios cuya exigibilidad fue objeto de prórroga (2 de abril de 2021) el nivel general de prestación se ve reducido en 11 puntos porcentuales, al situarse a nivel global en el 71,1 %, afectando dicho descenso básicamente a dos servicios: el registro de empleados públicos habilitados y el archivo electrónico único, con valores, respectivamente, del 44,4 % y 33,3 %. Bien es cierto, que el resto de las prestaciones pertenecientes a este grupo de entre los afectados por la reseñada eficacia legal diferida, presentan resultados considerablemente más elevados, alcanzando incluso el 100% en dos de ellas, el punto de acceso general electrónico y registro electrónico. (Apartado V.2.1)

15) Las diputaciones ofrecen otros servicios accesorios pero relevantes para el éxito de la implantación de la administración electrónica. Entre los servicios más destacados se encuentran los siguientes:

- Cuatro diputaciones prestan a los ayuntamientos de su provincia asistencia en materias relacionadas con el cumplimiento de la normativa en materia de protección de datos personales, coincidiendo todas ellas en la prestación del servicio de delegado de protección de datos, aunque con una acogida dispar, elevada en Burgos y León, pero testimonial en Soria. La Diputación de Palencia no aporta este dato.
- Las Diputaciones de Ávila, Burgos, León, Salamanca y Segovia afirman prestar servicios a los ayuntamientos para el cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad (ENS).

Únicamente la Diputación de Burgos aporta información detallada del proyecto integral que lleva a cabo, siendo además especialmente completo y realizado de manera coordinada con la adaptación a la normativa en materia de protección de datos.

- Las Diputaciones de Ávila, León, Salamanca, Segovia y Valladolid indican que prestan servicios para que los ayuntamientos puedan cumplir con el Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI), consistiendo fundamentalmente en el asesoramiento y ayuda en la adhesión a las plataformas y servicios de la AGE.
- El servicio de “*Housing*” es prestado por cuatro diputaciones (Ávila, Salamanca, Segovia y Soria), mientras que el servicio de “*Hosting*” presenta

mayor grado de implantación, disponiendo del mismo siete diputaciones, todas menos las de Burgos y Zamora.

- Varias diputaciones ofrecen otros servicios relacionados con la transformación digital de los ayuntamientos, tales como los relativos a la creación y mantenimiento de webs municipales, emisión de documentos administrativos por escrito a través de medios electrónicos, adaptación de las oficinas de registro a oficinas de asistencia en materia de registros, así como servicios relacionados con el concepto de “ciudad inteligente” e internet de las cosas. (Apartado V.2.1.2)

16) Todas las diputaciones prestan asistencia a los ayuntamientos para la elaboración de normativa en materia de administración electrónica. Adicionalmente, las Diputaciones de Ávila, Burgos, León y Zamora, han elaborado modelos de normativa para su utilización por los ayuntamientos. Las Diputaciones de Palencia, Salamanca, Soria y Valladolid no desarrollan este último servicio<sup>1</sup>. (Apartado V.2.1.3)

17) Todas las diputaciones, salvo la de Palencia, declaran haber impartido formación para la utilización de la solución o aplicación de administración electrónica al personal de los ayuntamientos de población inferior a 20.000 habitantes a los que se presta el servicio. No obstante, la Diputación de Palencia, incluye en el Pliego de contratación (PPT), el desarrollo de un plan de formación continua en el aula a cargo de la empresa adjudicataria. (Apartado V.2.1.4)

18) La mayoría de las diputaciones aportan como indicadores de seguimiento de la prestación, informes extraídos de la plataforma con datos de utilización de diferentes módulos, que si bien ofrecen información sobre el uso que se da a las herramientas, y permiten obtener información sobre tendencias, siguen sin ofrecer una visión completa al no ofrecer datos sobre la actividad total del ayuntamiento.

El organismo autónomo CIPSA (Diputación de Salamanca) aporta el informe de seguimiento realizado en el año 2019 en el que sí se muestra una evaluación del uso que los ayuntamientos dan a los distintos módulos de las herramientas efectuándose también un seguimiento de la implantación de los certificados de la sede electrónica y de los sellos de órgano. (Apartado V.2.2.)

19) La mayoría de las diputaciones carece de “Carta de Servicios” o herramienta similar para ofrecer a los ayuntamientos garantías de calidad en la prestación del servicio. La Diputación de Palencia tiene aprobada una Carta de Servicios del Servicio de Asistencia a Municipios que incluye el servicio de implantación y desarrollo de la administración electrónica y varios indicadores<sup>2</sup>. (Apartado V.2.3.1)

---

<sup>1</sup> Párrafo modificado como consecuencia de las alegaciones presentadas

<sup>2</sup> Párrafo modificado como consecuencia de las alegaciones presentadas

- 20) Únicamente la Diputación de Segovia solicita sistemáticamente a los ayuntamientos una evaluación del servicio prestado que se realiza mediante una encuesta periódica.

El resto de las diputaciones, no siguen un sistema de evaluación definido, pero sí que realizan seguimiento de la prestación con los ayuntamientos, bien con reuniones específicas o a través de las consultas y opiniones que recogen en su actividad diaria. (Apartado V.2.3.2)

### **III.3. SOBRE EL COSTE DEL SERVICIO PRESTADO POR LAS DIPUTACIONES PROVINCIALES**

- 21) Con referencia al ejercicio 2019, el porcentaje del gasto que la prestación del servicio de administración electrónica representó con respecto al gasto devengado a nivel agregado por los servicios de asistencia a municipios de las diputaciones se elevó al 17,2%. En términos absolutos, las Diputaciones de Burgos, Salamanca y Valladolid, fueron las que mayores recursos destinaron a la administración electrónica de sus ayuntamientos en el ejercicio indicado, superando en los tres casos los 300.000 € por dicho concepto. (Apartado V.3.1)
- 22) En términos relativos existen diferencias, entre unas y otras provincias, respecto a la información de ejecución presupuestaria relacionada con la administración electrónica. Así, mientras que en la Diputación de Segovia el gasto devengado por los servicios de administración electrónica representa un 70% de las obligaciones reconocidas por el servicio de asistencia a municipios, en Valladolid dicho indicador desciende al 7,5%. Dichas desviaciones respecto a la media, ponen de manifiesto que la comparabilidad de dichos registros puede adolecer de falta de homogeneidad, dada la diversidad de criterios organizativos o de imputación presupuestaria existentes en cada una de las diputaciones objeto de análisis. (Apartado V.3.1)
- 23) Durante el ejercicio 2019, las diputaciones provinciales realizaron pagos a la empresa externa adjudicataria del servicio de administración electrónica por un importe total de 1.270.282,27 euros. Las Diputaciones de Palencia, Burgos, Ávila y Valladolid, son las que mayores importes registraron por este concepto, superiores en todos los casos a 180.000 €. Estos pagos en algunas diputaciones son los únicos considerados asociados al coste del servicio mientras que, en otros casos, se imputan a dicho concepto de gasto otro tipo de prestaciones. Por tanto, se aprecia cierta falta de uniformidad en los criterios elegidos en la imputación de gastos al servicio de administración electrónica. (Apartado V.3.1)
- 24) El análisis comparativo del coste del servicio contratado con la empresa “EsPublico” en las distintas provincias, muestra importantes diferencias entre ellas, especialmente al relacionarlo con el número de municipios atendidos y los habitantes de estos municipios a los que se presta el servicio. Cabe advertir, que en la interpretación de estos datos, confluyen determinados factores, entre otros, los de índole demográfica asociados a la estructura de población de cada una de las provincias. (Apartado V.3.1)

- 25) Según la información aportada, el coste más bajo por municipio lo obtiene la diputación de Segovia, lo cual puede tener su origen en el hecho de no incluir en su prestación a los ayuntamientos de más de 1.000 habitantes. (Apartado V.3.1)
- 26) En relación al número de municipios, se aprecian diferencias notables, siendo la Diputación de Segovia la que obtiene un menor coste anual por municipio (177,6 €), el 70,4%% inferior a la media (600 €), nuevamente influenciado por el hecho de no incluir los ayuntamientos de mayor tamaño. La Diputación de Palencia, en el extremo opuesto, presenta una desviación del 76,6% más que la media por municipio. (Apartado V.3.1)
- 27) En términos relativos a coste por habitante, las diferencias siguen siendo muy significativas, registrándose en Palencia la desviación más elevada (75,9 % superior a la media), mientras que en sentido contrario, las Diputaciones de León, Salamanca y Segovia son las que presentan mayores desviaciones negativas, en todos los casos por debajo de la media (1,4 €), inferiores en un 49 %, 48,3 % y 37,5 %, respectivamente, al coste medio por habitante. (Apartado V.3.1)
- 28) Las diputaciones no han recibido ninguna ayuda económica específica para financiar el servicio, aunque sí reciben subvenciones para sostenimiento de los SAT. (Apartado V.3.1)
- 29) Ninguna de las diputaciones repercute costes por el servicio que la empresa adjudicataria presta a los ayuntamientos, siendo completamente gratuito para los ayuntamientos de menos de 20.000 habitantes.

La única excepción se produce en la provincia de Segovia donde la diputación ofrece y financia el servicio completo a los municipios menores de 1.000 habitantes. A los que se encuentran entre 1.000 y 20.000 habitantes les proporciona la opción de acogerse a una oferta vinculante con la adjudicataria del servicio. (Apartado V.3.2)

- 30) Para el correcto funcionamiento del servicio es necesario disponer de elementos accesorios como certificados digitales o equipos de usuario que deben costearse los propios ayuntamientos, ofreciendo las diputaciones de Burgos, Palencia y Salamanca diferentes sistemas para sufragar estos costes. (Apartado V.3.2)

#### **III.4. SOBRE EL DETALLE DEL SERVICIO DE QUE DISPONEN LOS AYUNTAMIENTOS**

- 31) Todos los ayuntamientos de los municipios de Castilla y León pertenecientes a la franja de población de 10.000 a 20.000 habitantes que conforman el ámbito material de esta Fiscalización, disponen, en mayor o menor medida, de un sistema de administración electrónica que permite un funcionamiento interno digital y que los ciudadanos se relacionen electrónicamente con dichas administraciones. (Apartado V.4)

32) Los sistemas implantados por los ayuntamientos cumplen con buena parte de los requisitos que marca la LPAC y la LRJSP. Únicamente el Ayuntamiento de Astorga presenta un nivel global negativo al no alcanzar un resultado satisfactorio en diez de los doce ítems que se han revisado. (Apartado V.4)

33) El grado de implantación de los diferentes preceptos considerados claves en los distintos ayuntamientos es variable, obteniéndose la siguiente evaluación (Apartado V.4)

**Cuadro n.º 2. Resultado detallado de la evaluación del cumplimiento de los requisitos de administración electrónica en los ayuntamientos de los municipios de Castilla y León con población de 10.000 a 20.000 habitantes.** <sup>3</sup>

|                                                                           | Requisito                                                                                                                                               | ASTORGA | BÉJAR | BENAVENTE | CIUDAD RODRIGO | LA BAÑEZA | SANTA MARTA DE TORMES | VILLALBA |
|---------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-------|-----------|----------------|-----------|-----------------------|----------|
| Sede electrónica (art 38 LRJSP)                                           | Titularidad                                                                                                                                             | ✓       | ✓     | ✓         | ✓              | ✓         | ✓                     | ✓        |
|                                                                           | Integridad, veracidad y actualización de la información contenida en la sede                                                                            | ✗       | ✓     | ✗         | ✓              | ✓         | ✓                     | ✓        |
|                                                                           | Instrumentos de creación                                                                                                                                | ✓       | ✗     | ✓         | ✓              | ✓         | ✓                     | ✓        |
|                                                                           | Medios disponibles para la formulación de sugerencias y quejas                                                                                          | ✓       | ✓     | ✓         | ✓              | ✓         | ✓                     | ✓        |
|                                                                           | Comunicaciones seguras y medios de identificación                                                                                                       | ✗       | ✓     | ✓         | ✓              | ✓         | ✗                     | ✓        |
| Sistema de identificación y firma (art 9 y 10 LPAC y 40 LRJSP)            | Accesibilidad                                                                                                                                           | ✓       | ✓     | ✓         | ✓              | ✓         | ✓                     | ✓        |
|                                                                           | Medios de identificación de los interesados                                                                                                             | ✓       | ✓     | ✓         | ✓              | ✓         | ✓                     | ✓        |
|                                                                           | Medios de firma de los interesados                                                                                                                      | ✓       | ✓     | ✓         | ✓              | ✓         | ✓                     | ✓        |
|                                                                           | Sistemas de identificación de las Administraciones Públicas (Publicación de los Sellos de Órgano utilizados)                                            | ✗       | ✓     | ✗         | ✓              | ✓         | ✓                     | ✗        |
| Sistema de notificación electrónica (art 41.1 LPAC)                       | Preferencia de la notificación electrónica                                                                                                              | ✓       | ✓     | ✓         | ✓              | ✓         | ✓                     | ✓        |
|                                                                           | Cambio de preferencia                                                                                                                                   | ✓       | ✓     | ✓         | ✓              | ✓         | ✓                     | ✓        |
| Expediente electrónico (art 70 LPAC)                                      | Formato electrónico del expediente                                                                                                                      | ✓       | ✓     | ✓         | ✓              | ✓         | ✓                     | ✓        |
|                                                                           | Cumplimiento ENI y normas técnicas                                                                                                                      | ✓       | ✓     | ✓         | ✓              | ✓         | ✓                     | ✓        |
| Punto de Acceso General Electrónico (art 13.a LPAC)                       | Dispone de un Punto de Acceso General Electrónico                                                                                                       | ✓       | ✗     | ✗         | ✗              | ✗         | ✗                     | ✓        |
|                                                                           | Dispone de Portal Web                                                                                                                                   | ✓       | ✓     | ✓         | ✓              | ✓         | ✓                     | ✓        |
| Registro electrónico (art 16 LPAC)                                        | Existe y está publicada su disposición de creación                                                                                                      | ✓       | ✗     | ✓         | ✓              | ✓         | ✓                     | ✓        |
|                                                                           | Está disponible la relación de trámites que se pueden iniciar                                                                                           | ✓       | ✗     | ✓         | ✓              | ✓         | ✓                     | ✓        |
|                                                                           | Está disponible el directorio geográfico de oficinas                                                                                                    | ✗       | ✗     | ✗         | ✗              | ✗         | ✗                     | ✗        |
|                                                                           | Integración en SIR                                                                                                                                      | ✗       | ✓     | ✓         | ✓              | ✓         | ✓                     | ✓        |
| Registro electrónico de Apoderamientos (art 6 LPAC)                       | Integrados en REA                                                                                                                                       | ✗       | ✓     | ✓         | ✓              | ✓         | ✓                     | ✓        |
|                                                                           | Integrados en el RFH - habilit@                                                                                                                         | ✗       | ✗     | ✓         | ✗              | ✓         | ✗                     | ✓        |
| Archivo electrónico y Archivo electrónico único (art. 46 LRJSP y 17 LPAC) | Política de gestión de documentos electrónicos                                                                                                          | ✗       | ✗     | ✗         | ✓              | ✓         | ✗                     | ✗        |
|                                                                           | Archivo electrónico de documentos (expedientes en tramitación)                                                                                          | ✓       | ✓     | ✓         | ✓              | ✓         | ✓                     | ✓        |
|                                                                           | Archivo electrónico único (archivado definitivo)                                                                                                        | ✗       | ✗     | ✓         | ✓              | ✓         | ✗                     | ✓        |
|                                                                           | Eliminación del archivado tradicional en papel                                                                                                          | ✓       | ✓     | ✗         | ✓              | ✓         | ✓                     | ✓        |
|                                                                           | Plan digitalización                                                                                                                                     | ✗       | ✓     | ✗         | ✗              | ✗         | ✗                     | ✗        |
| Plataforma de intermediación de datos (art. 28.2 LPAC)                    | Adaptación de formularios                                                                                                                               | ✗       | ✓     | ✗         | ✗              | ✗         | ✗                     | ✓        |
|                                                                           | Acceso a la PID                                                                                                                                         | ✗       | ✓     | ✓         | ✓              | ✓         | ✓                     | ✓        |
| Carpeta ciudadana (art 53.1 LPAC)                                         | Disponen de una zona privada que permita conocer notificaciones, registros y estado de tramitación de los procedimientos relacionados con el interesado | ✓       | ✓     | ✓         | ✓              | ✓         | ✓                     | ✓        |
|                                                                           | Disponen de una zona privada que permita conocer notificaciones, registros y estado de tramitación de los procedimientos relacionados con el interesado | ✓       | ✓     | ✓         | ✓              | ✓         | ✓                     | ✓        |

Satisfactorio: ✓ Parcialmente satisfactorio: ⚠ No satisfactorio: ✗

<sup>3</sup> Cuadro modificado como consecuencia de las alegaciones presentadas

Cuadro n.º 3. Resultado global de la evaluación de requisitos.

|                                                                 | ASTORGA | BÉJAR | BENAVENTE | CIUDAD RODRIGO | LA BAÑEZA | SANTA MARTA DE TORMES | VILLAQUILAMBRE |
|-----------------------------------------------------------------|---------|-------|-----------|----------------|-----------|-----------------------|----------------|
| Sede electrónica (art 38 LRJSP)                                 | ✗       | !     | !         | ✓              | !         | !                     | !              |
| Sistema de identificación y firma (art 9 y 10 LPAC y 40 LRJSP)  | !       | ✓     | !         | ✓              | ✓         | ✓                     | !              |
| Sistema de notificación electrónica (art 41.1 LPAC)             | !       | ✓     | ✓         | ✓              | ✓         | ✓                     | ✓              |
| Expediente electrónico (art 70 LPAC)                            | ✓       | ✓     | ✓         | ✓              | ✓         | ✓                     | ✓              |
| Punto de Acceso General Electrónico (art 13.a LPAC)             | ✓       | !     | !         | !              | !         | !                     | ✓              |
| Registro electrónico (art 16 LPAC)                              | !       | !     | ✓         | ✓              | !         | !                     | !              |
| Registro electrónico de Apoderamientos (art 6 LPAC)             | ✗       | ✓     | !         | ✓              | ✓         | ✓                     | !              |
| Registro de empleados públicos habilitados (art 12.3. LPAC)     | ✗       | ✗     | !         | ✗              | !         | ✗                     | !              |
| Archivo electrónico y Archivo electrónico único (art. 46 LRJSP) | ✗       | ✗     | ✗         | !              | ✓         | ✗                     | !              |
| Plataforma de intermediación de datos (art. 28.2 LPAC)          | ✗       | !     | !         | ✗              | ✓         | !                     | ✓              |
| Carpeta ciudadana (art 53.1 LPAC)                               | !       | ✓     | !         | ✓              | ✓         | ✓                     | !              |
| Códigos Seguros de Verificación (art 27.3 LPAC)                 | ✓       | ✓     | ✓         | ✓              | ✓         | ✓                     | ✓              |
| GLOBAL                                                          | ✗       | !     | !         | !              | ✓         | !                     | !              |

Satisfactorio: ✓ Parcialmente satisfactorio: ! No satisfactorio: ✗

### **III.5. SOBRE EL CUMPLIMIENTO POR LOS AYUNTAMIENTOS DE ASPECTOS BÁSICOS RELATIVOS AL SEGURIDAD ESQUEMA NACIONAL DE SEGURIDAD, ESQUEMA NACIONAL DE INTEROPERABILIDAD Y NORMATIVA SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DATOS DE CARÁCTER PERSONAL**

34) Ninguno de los ayuntamientos dispone de la certificación del Esquema Nacional de Seguridad (ENS).

Aunque se cumplen de manera general algunos preceptos del Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI), como el mantenimiento de los directorios de información administrativa (SIA y DIR3), las cuestiones relacionadas con el intercambio de datos entre administraciones obtienen peores resultados.

De manera generalizada los ayuntamientos fiscalizados tampoco cumplen con la mayor parte de la normativa en materia de protección de datos de carácter personal, (con la excepción de los Ayuntamientos de Benavente y La Bañeza que están muy avanzados en su adaptación) por lo que no se encuentran en condiciones de garantizar la seguridad y la privacidad de los datos de los ciudadanos. (Apartado V.5)

### **III.6. SOBRE EL COSTE DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL PARA LOS AYUNTAMIENTOS CON POBLACIÓN DE 10.000 A 20.000 HABITANTES**

- 35) El coste que la transformación digital ha supuesto para los siete ayuntamientos de la Comunidad Autónoma con población comprendida entre 10.000 y 20.000 habitantes se encuentra directamente relacionado con el ejercicio por los mismos de la opción de utilizar los servicios de esta naturaleza ofrecidos por la diputación provincial correspondiente.

Cuatro ayuntamientos se encuentran adscritos al servicio de administración electrónica que prestan las diputaciones provinciales (Béjar, Ciudad Rodrigo, La Bañeza y Santa Marta de Tormes). Los tres ayuntamientos restantes (Astorga, Benavente y Villaquilambre), implantaron con recursos propios dichos servicios, mediante su contratación con una empresa externa. Dichas contrataciones que tuvieron lugar con anterioridad a la puesta en marcha de los mismos por las diputaciones provinciales implicaron unos gastos (obligaciones reconocidas) en 2019, respectivamente, de 98.924,31, 53.128,31 y 155.120,87 euros.

Los cuatro ayuntamientos que utilizan el sistema que proporciona la diputación, refieren coste cero o muy bajo, dado que éstas proporcionan el servicio de manera gratuita, pese a que deban afrontar ciertos costes accesorios. (Apartado V.6)

### **III.7. SOBRE LAS ACTUACIONES DE LOS AYUNTAMIENTOS ANTE LA PLENA ENTRADA EN VIGOR DE LA NORMATIVA SOBRE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA**

- 36) Los ayuntamientos tienen pendientes de implantar algunos sistemas relevantes para cumplir con los preceptos de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPAC) y Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (LRJSP).

Entre los sistemas que no se encuentran disponibles de manera generalizada destaca el archivo electrónico único, lo que significa que los ayuntamientos no tienen garantizado el archivado electrónico a largo plazo de los expedientes que ya no tienen soporte en papel. (Apartado V.7.1)

- 37) Los ayuntamientos en general registran un bajo nivel en la utilización de la plataforma de intermediación de datos, lo que incide negativamente en el cumplimiento del principio de “solo una vez” que consagra el derecho de los ciudadanos a no aportar documentos que ya se encuentran en poder de las administraciones públicas. (Apartado V.7.1)

- 38) La transformación de los registros en oficinas de asistencia en materia de registro todavía no se ha realizado en varios aspectos clave, y especialmente en el manejo de la documentación a aportar en los procedimientos, que se sigue, de manera general, solicitando al ciudadano en lugar de obtenerla a través de los servicios de

intermediación y también en la falta de disponibilidad de medios de firma sencillos, como la biométrica, que faciliten al ciudadano el iniciar los trámites de manera electrónica, con excepción del Ayuntamiento de La Bañeza, que sí lo tiene disponible. (Apartado V.7.2)

### **III.8. SOBRE LA ESTRATEGIA DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL SEGUIDA POR LOS AYUNTAMIENTOS**

- 39) La mayoría de los ayuntamientos no han seguido un plan definido para su transformación digital, que contemple los criterios para la mejor selección de las herramientas adecuadas, la adaptación normativa, la seguridad de la información o la sostenibilidad a largo plazo.

Los Ayuntamientos de Béjar, Ciudad Rodrigo, La Bañeza y Santa Marta de Tormes no habían realizado actuaciones hasta que la diputación comenzó a prestar el servicio.

Los Ayuntamientos de Benavente y Villaquilambre disponían de un sistema implantado años atrás, y Astorga se encontraba en licitación cuando la diputación ofreció el servicio. El disponer de otro sistema de otro fabricante, funcionando, con expedientes almacenados y el personal formado en su utilización, fue determinante en la decisión de rechazar la herramienta de la diputación, incluso a pesar de las claras ventajas económicas que obtendrían. (Apartado V.8.1)

- 40) Los siete ayuntamientos objeto de análisis han ejecutado medidas para impulsar el cambio de su funcionamiento interno al formato digital. Esta adaptación interna no se ha trasladado con la misma intensidad al ciudadano, siendo mayoritaria la ausencia de indicadores de uso que pudieran servir de alerta de sus necesidades o carencias, salvo en el Ayuntamiento de Benavente. Tampoco se realizan campañas de formación o se facilitan instrumentos alternativos de identificación, con la excepción en alguna medida de los Ayuntamientos de Astorga o La Bañeza. (Apartado V.8.2)

- 41) La transformación digital de los ayuntamientos ha sido un factor clave a la hora de mantener su actividad durante las restricciones de movilidad impuestas por la crisis sanitaria provocada por la COVID-19, al facilitar de manera sencilla o incluso inmediata el teletrabajo de los funcionarios, el funcionamiento telemático de los órganos colegiados y la relación no presencial con el ciudadano. (Apartado V.8.3)

#### **IV. RECOMENDACIONES**

- 1) Las diputaciones provinciales deberían regular la prestación de los servicios de administración electrónica a los municipios menores de 20.000 habitantes, bien sea mediante la aprobación de nuevos instrumentos normativos, o modificando y adaptando la normativa ya existente en la actualidad, referida generalmente al funcionamiento de los Servicios de Asistencia Técnica Municipal (SAT).
- 2) Las diputaciones provinciales, en atención a las ventajas que implica para los ciudadanos la prestación conjunta de servicios, deberían incrementar sus esfuerzos para impulsar la interoperabilidad de los servicios de administración electrónica de los ayuntamientos con los del resto de las administraciones, especialmente mediante el acceso a los servicios comunes que la Administración General del Estado (AGE) pone a disposición de las restantes administraciones públicas.
- 3) En atención al grado de implantación de los servicios de administración electrónica puesto de manifiesto en este Informe para cada una de las provincias, las diputaciones afectadas deben acometer las correspondientes actuaciones para su definitiva puesta en funcionamiento en los ayuntamientos de su correspondiente ámbito territorial, tanto los servicios cuya regulación normativa fue objeto de prorroga (ocho) como para los restantes (cinco).
- 4) Las Diputaciones de Palencia, Salamanca, Soria y Valladolid deberían desarrollar acciones de apoyo a los ayuntamientos de sus respectivas provincias que lo precisen para la elaboración de normativa en materia de administración electrónica.
- 5) Las diputaciones provinciales deberían diseñar y poner en funcionamiento indicadores de seguimiento de la prestación de los servicios de administración electrónica por parte de los ayuntamientos que se encuentran bajo su ámbito competencial.
- 6) Los ayuntamientos con población comprendida entre 10.000 y 20.000 habitantes, en los términos y con el alcance señalados en esta Fiscalización deben incrementar sus esfuerzos para alcanzar la plena adaptación de sus servicios de administración electrónica a los requerimientos establecidos en las Leyes 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, incidiendo de forma particular en los doce servicios señalados en este Informe. Las principales carencias puestas de manifiesto en este Informe, referidas al archivo electrónico único, a la utilización de la plataforma de intermediación de datos y a la transformación de los registros en oficinas de asistencia en materia de registro, deberían merecer una atención prioritaria en dichas actuaciones.
- 7) Los ayuntamientos con población comprendida entre 10.000 y 20.000 habitantes deben adecuar sus sistemas de funcionamiento al cumplimiento de la vigente

normativa del Esquema Nacional de Seguridad (ENS), Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI) y sobre protección de los datos de carácter personal.

- 8) Los ayuntamientos fiscalizados deberían adoptar las medidas oportunas para informar a los ciudadanos de las posibilidades que ofrece la administración electrónica, impulsando la utilización habitual de dichos sistemas por parte de los vecinos y estableciendo los correspondientes sistemas de evaluación que permitan disponer de información respecto a su implantación real y de las necesidades de los administrados.

## **V. RESULTADO DE LA FISCALIZACIÓN**

### **V.1. PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA DE LAS DIPUTACIONES A LOS AYUNTAMIENTOS EN MATERIA DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA**

#### **V.1.1. PLANIFICACIÓN REALIZADA**

A estos efectos, el marco legal vigente en el periodo definido en el ámbito temporal de esta Fiscalización se encontraba básicamente integrado por la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local (LRBRL), la Ley 7/2013, de 27 de septiembre, de Ordenación, Servicios y Gobierno del Territorio de la Comunidad de Castilla y León (LORSEGO), la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local (LRSAL), la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo, Común de las Administraciones Públicas (LPAC), la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (LRJSP). Completará dicho marco jurídico de carácter general, la normativa específica de aspectos concretos relacionados directa o indirectamente con la administración electrónica (esquema nacional de seguridad, esquema nacional de interoperabilidad, protección de datos de carácter personal, etc.) a los cuales se hará en su caso referencia en los correspondientes apartados de este Informe. Cabe en este apartado destacar la reciente publicación del 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).

En el entorno actual, tal y como declara la LPAC en su exposición de motivos, la tramitación electrónica debe constituir la actuación habitual de las administraciones. Porque una administración sin papel basada en un funcionamiento íntegramente electrónico no sólo sirve mejor a los principios de eficacia y eficiencia, al ahorrar costes a ciudadanos y empresas, sino que también refuerza las garantías de los interesados. En efecto, la constancia de documentos y actuaciones en un archivo electrónico facilita el cumplimiento de las obligaciones de transparencia. La vigente normativa estatal, dentro del marco de las normas generales de actuación de las administraciones públicas, reconoce como derechos de las personas, entre otros, el de comunicarse con las administraciones públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración y a ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las administraciones públicas (art. 13, a) y b), LPAC).

Por su parte la LRJSP establece la obligación de las administraciones públicas de relacionarse entre sí por medios electrónicos, instaurándose como nuevo principio de actuación, la interoperabilidad de los medios electrónicos y sistemas y la prestación conjunta de servicios a los ciudadanos (art. 3.2.).

En el ámbito local, de forma específica, la normativa básica estatal (LRBRL), a raíz de las modificaciones introducidas por la LRSAL, reconoce como competencia propia de los municipios la promoción en su término municipal de la participación de los

ciudadanos en el uso eficiente y sostenible de las tecnologías de la información y las comunicaciones (art. 25,2. ñ), LRBRL). Asimismo, las entidades locales y, especialmente, los municipios, por expreso mandato legal (art. 70 bis, 3., LRBRL) se encuentran obligadas a impulsar la utilización interactiva de las tecnologías de la información y la comunicación para facilitar la participación y la comunicación con los vecinos, para la presentación de documentos y para la realización de trámites administrativos, de encuestas y, en su caso, de consultas ciudadanas.

Por otra parte, la LRBRL (art. 36, 1.g), atribuye a las diputaciones, como competencia propia, la prestación de los servicios de administración electrónica en los municipios con población inferior a 20.000 habitantes. Las instituciones provinciales deberían contar con una planificación del servicio a prestar a los ayuntamientos en materia de administración electrónica en el que se analicen cuestiones tales como, la situación de partida y las necesidades de recursos, se establezcan objetivos, hitos e indicadores y se determine cómo se evaluará la prestación.

En este contexto hay que tener en cuenta, tal y como expresamente se señala en el artículo 57 de la LRBRL, que la cooperación económica, técnica y administrativa entre la administración local y las administraciones del Estado y de las comunidades autónomas, tanto en servicios locales como en asuntos de interés común, se desarrollará con carácter voluntario, bajo las formas y en los términos previstos en las leyes, pudiendo tener lugar, en todo caso, mediante los consorcios o los convenios administrativos que suscriban.

En base a las comprobaciones realizadas, deducidas básicamente de los cuestionarios cumplimentados por las diputaciones, se ha verificado que no todas las diputaciones de la comunidad autónoma disponen de planes o proyectos específicos para la implantación o desarrollo de la administración electrónica en los ayuntamientos de población inferior a 20.000 habitantes, o relativos a otras cuestiones más concretas relacionadas con ella, tales como informatización, nuevas tecnologías, modernización y racionalización administrativa, o simplificación y reducción de cargas administrativas. Dichas carencias afectan a cinco diputaciones (Ávila, Burgos, Palencia, Salamanca y Soria). De las cuatro diputaciones restantes que responden afirmativamente a dicha cuestión, únicamente una de ellas (Diputación de Segovia), declaró disponer de informes de seguimiento.

Las Diputaciones de Segovia, Valladolid y Ávila manifiestan haber realizado una evaluación del estado de implantación de la administración electrónica en los ayuntamientos de su territorio pertenecientes a la referida franja de población (>20.000 hab.) Las dos primeras pertenecen al grupo de diputaciones que declaraba disponer de plan estratégico, constituyendo esta evaluación una tarea lógica que debe realizarse con carácter previo y como seguimiento de la situación. La Diputación de Ávila, aunque carece de un plan, afirma al menos haber realizado un estudio de situación, sin embargo, del análisis de la documentación aportada se deduce que se trata más de un seguimiento de la implantación de la administración electrónica que de un estudio previo de situación necesario para acometer la referida planificación.

El resto de las diputaciones no ha realizado ningún estudio de situación previo, incluyendo a la Diputación de León, la cual, pese a afirmar que dispone de un plan estratégico, carece sin embargo del referido estudio previo, lo cual constituye un impedimento para disponer del conocimiento de la situación de partida, en cuanto premisa básica para definir los objetivos, realizar la planificación presupuestaria, etc.

Entre los motivos que las diputaciones señalan para no haber realizado una planificación, en unos casos se apunta a la falta de recursos para abordarla, en otros casos, se acometen las actuaciones según surgen o se detectan las necesidades. En este sentido la Diputación de Burgos considera que los ayuntamientos de su ámbito territorial (386) se encuentran dados de alta en la plataforma, por lo cual no resulta necesario ningún plan o proyecto específico para el desarrollo de la administración electrónica, ya que quienes no hacen uso del mismo no es porque no dispongan del servicio. Se deduce por tanto que esta Diputación interpreta que tal circunstancia (la conexión con la plataforma) representa un indicador suficiente para la implantación de la administración electrónica en su provincia.

Sin embargo, este planteamiento puede resultar insuficiente, dado que la administración electrónica no es una simple digitalización de procedimientos existentes, sino un cambio profundo en la propia organización, que implica un análisis de cómo se prestan los servicios, qué procedimientos se realizan y cómo se pueden simplificar, automatizar y hacer más eficientes, también un esfuerzo por la coordinación con otras administraciones, y por una mejora de la transparencia.

Para que las diputaciones consideren cumplida su función de asistencia a los ayuntamientos en la implantación de la administración electrónica, deben tener en cuenta tanto o más si cabe estas consideraciones, ya que su papel debe ir más allá de ofrecer una herramienta tecnológica. Para cumplir con esta tarea, un plan estratégico bien diseñado constituye un procedimiento útil para afrontar estos retos.

Entre las que afirman haber realizado una planificación estratégica, únicamente dispone documento formalizado y lo aporta, la Diputación de Segovia. La Diputación de Valladolid por su parte, declara la existencia de una estrategia “*Smart*” Territorio 2015 - 2020 pero no se encuentra aprobada. Además, manifiesta disponer de documentos internos de planificación de modernización TIC, pero no han generado un plan formalmente aprobado.

### V.1.1.1. Diputación de Segovia

Dispone del “*Plan de modernización de la Diputación provincial de Segovia (2017-2020)*”. Es un plan integral, que incluye la modernización de la propia diputación y como línea estratégica, la de los ayuntamientos de la provincia.

No consta en el documento remitido, ni la fecha ni el órgano que lo aprobó. No obstante, según consta en su apartado introductorio, el Pleno de la Corporación Provincial en sesión de 28 de Julio de 2016, aprobó un borrador en el que se recogían los objetivos fundamentales de la Corporación en esta materia y las líneas estratégicas y proyectos

concretos a través de los que pretenden llevarse a cabo esos objetivos, además de aprobar la constitución de la Comisión para la Modernización Administrativa de la Diputación de Segovia con la finalidad de que canalice y coordine los criterios y las necesidades de los distintos servicios técnicos provinciales directamente afectados por las leyes 39/2015 de 1 de Octubre y 40/2015; y elabore dentro del plazo máximo de cuatro meses una propuesta de Plan de Modernización Administrativa que defina los citados objetivos, las líneas de actuación a desarrollar, y las medidas para el cumplimiento de los deberes y obligaciones impuestas por la ley a la Diputación Provincial y a los ayuntamientos de la provincia de Segovia en materia de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios públicos.

Los objetivos que se recogen en el Plan son los siguientes:

I.- Mejorar la organización y los procesos de trabajo.

II.- Facilitar a las entidades locales y a las personas físicas y jurídicas la relación con la Diputación.

III.- Asesorar a las entidades locales de la provincia.

IV.- Promover el cambio cultural de la institución.

Para la consecución de estos cuatro objetivos el Plan se estructura en estrategias o líneas de actuación y proyectos o medidas o planes de acción, en el horizonte temporal 2017-2020.

Dentro del objetivo II, se encuentra incluida la línea estratégica LE-2.4, (Implantación de los servicios de administración electrónica en las entidades locales de la provincia), que comprende los siguientes proyectos:

2.4.1.- Plataforma de administración electrónica para EELL.

2.4.2.- Portales Web de ayuntamientos.

2.4.3.- Implantación de la factura electrónica en las EELL.

2.4.4.- Evaluación de la eficiencia de los programas informáticos proporcionados a los ayuntamientos.

2.4.5.- Portal tributario de ayuntamientos.

2.4.6.- Incorporación a GTT de tasas actualmente gestionadas desde aplicativo de Asesoramiento a Municipios.

El proyecto 2.4.1 (Plataforma de administración electrónica para EELL), se encuentra dirigido específicamente a ayuntamientos de menos de 20.000 habitantes y entidades locales menores, aunque se abre la posibilidad de adquirir la aplicación, a precio ventajoso, a otro tipo de entidades (Mancomunidades, Comunidades de Villa y Tierra y Organismos Autónomos y otros entes dependientes de la Diputación Provincial).

Se establece que el Servicio de Asesoramiento a Municipios será el responsable del proyecto.

El plan se acompaña de una programación presupuestaria, con un importe total para el periodo 2017-2020 de 316.900 euros en la línea LE-2.4, de los cuales, 263.348 euros se asignan al proyecto 2.4.1 (Plataforma de administración electrónica para EELL).

El proyecto se desglosa en cuatro anualidades. El importe para los dos últimos ejercicios, 2019 y 2020, se eleva a 73.337 y 63.337 euros, respectivamente.

#### V.1.1.2. Diputación de Valladolid

Aporta un informe realizado por el Servicio de Asesoramiento Local de 28 de junio de 2016, que se emitió en el marco de la tramitación del expediente de *“Contratación del servicio de implantación y puesta en funcionamiento de una plataforma destinada a la gestión por medios electrónicos de la actividad y procedimiento administrativo para los ayuntamientos de la provincia”*.

Resulta de interés destacar algunos de los aspectos puestos de manifiesto en dicho informe:

- La Diputación de Valladolid lleva desde el año 2009, tratando de implantar la administración electrónica a través del proyecto *“Valladolid provincia digital”*. Todos los ayuntamientos cuentan con un portal web y además más de 190 municipios de la provincia (aquellos que lo solicitaron) cuentan actualmente con sede y registro electrónico. No obstante, hay herramientas que se han quedado obsoletas, y otras nuevas que requieren su implementación (registros telemáticos interconectados, gestores de expedientes adaptados a las nuevas necesidades de la población, sistemas de firma electrónica pública y de los ciudadanos, la integración en plataformas de interoperabilidad del Estado, etc.).
- Transcurrido todo este tiempo se ha constatado que la ventanilla electrónica que se implementó no ha tenido el éxito esperado y ello a pesar de los esfuerzos de concienciación que se realizaron (reuniones, cursos formativos, publicidad en diferentes medios, etc.).
- En el informe se motiva la elección de la contratación a través de la prestación integral del servicio, frente a otras opciones, como la adquisición de las aplicaciones o el desarrollo de software propio. Según se extrae del contenido de varios apartados del informe, ni la Diputación ni los ayuntamientos, especialmente los de menor tamaño, disponen de medios personales y materiales suficientes para abordar el proyecto sino es a través de su contratación *“llave en mano”*.
- El informe contiene menciones específicas al cumplimiento de los requisitos establecidos en la D.A. 2ª de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPAC) y en el

artículo 157.3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (LRJSP) sobre la adhesión a las plataformas del estado y la reutilización de aplicaciones y sistemas propiedad de la Administración. Según se señala en el informe, en su fecha de emisión (28/06/2016), resultaba imposible dar cumplimiento a la referida D.A. 2.ª de la LPAC, al no encontrarse operativas las plataformas previstas en dicha normativa (registro de apoderamientos, registro electrónico...). Por otra parte, en lo que respecta al cumplimiento de los requisitos contemplados en el reseñado artículo 157.3 de la LRJSP, en el directorio general de aplicaciones, dependiente de la Administración General del Estado, no se ha encontrado ninguna plataforma cerrada de similares características (a efectos de su posible reutilización) que cumpla con todas las especificaciones de la plataforma objeto de esta contratación. (Debe hacerse notar que el expediente de contratación comentado data de 2016, mientras que determinados preceptos de la LPAC no desplegaban su vigencia hasta 2018 (y así se advierte en el propio informe), que incluso con posterioridad, se han demorado sucesivamente hasta el 2 de abril de 2021).

Por otro lado, la Diputación de Valladolid inscribe el servicio que presta de administración electrónica dentro del proyecto europeo “*Comunidad Rural Digital*” del programa POCTEP, y en concreto la estrategia “*Smart Territorio 2015-2020*”.

Uno de los ámbitos de los territorios “*smart*” es el gobierno inteligente, que incluye la administración electrónica, por lo que una estrategia global sobre territorio inteligente en la provincia de Valladolid englobaría una específica sobre administración electrónica. Sin embargo, por un lado, no se ha aportado esta estrategia y según indica la Diputación no llegó a aprobarse formalmente. Por otro lado, la administración electrónica es una materia que, por su complejidad y profundas implicaciones en el funcionamiento de la administración, justifican la necesidad de un desarrollo independiente, aunque se incluya en un proyecto más genérico como el “*Comunidad Rural Digital*”.

La diputación aporta un estudio de situación de los ayuntamientos de 1.000 a 20.000 habitantes, dentro del proyecto “*Comunidad Rural digital*”, del que la Diputación de Valladolid es socia junto a otros como la Junta de Castilla y León. Entre las conclusiones y propuestas de dicho estudio (no consta su fecha de emisión) están las siguientes:

- Existen iniciativas y proyectos sobre Administración Electrónica pero falta la definición de una política específica en esta área → Importante la divulgación de este tipo de políticas.
- El grado de madurez de los servicios electrónicos todavía es bajo → Es necesario progresar hacia una Administración Electrónica que sea atractiva y útil a los ciudadanos.

### V.1.1.2. ORGANIZACIÓN Y REGULACION DEL SERVICIO

La mayoría de las diputaciones han optado por no crear una estructura específica para la prestación del servicio de administración electrónica, incluyéndolo entre las funciones de otras unidades administrativas ya existentes con anterioridad, generalmente los Servicios de Asistencia Técnica a Municipios (SAT).

En el caso de la Diputación de Salamanca, el servicio se presta a través del organismo autónomo CIPSA (Centro Informático Provincial de Salamanca) de apoyo informático a los ayuntamientos, tal y como reflejan los estatutos del organismo.

En la Diputación de Burgos existe un servicio específico de Modernización Administrativa y Nuevas Tecnologías (SEMANTIC), que incluye la gestión electrónica municipal. El mismo modelo sigue la Diputación de Valladolid, que dispone también de un Servicio de Nuevas Tecnologías que asume este cometido junto a aquellas funciones en materia TIC necesarias para la actividad de la propia Diputación. En ambos casos existe cierta relación con el correspondiente SAT, servicio este de honda tradición en las diputaciones provinciales y muy interiorizado por las entidades locales (municipios, ELM...), tanto en las pertenecientes a Castilla y León, como en la gran mayoría de las restantes provincias del territorio nacional. Las unidades administrativas que prestan servicios TIC de factura más actual suelen tener cierto carácter transversal al incluir otras muchas funciones relacionadas con las nuevas tecnologías, tanto para los propios servicios centrales de las diputaciones como en su proyección externa respecto a las entidades locales de cada provincia.

Algunas diputaciones disponen de reglamentos de funcionamiento de sus SAT. Las Diputaciones de León y Segovia incluyen específicamente los relativos a la administración electrónica de los municipios en dichos reglamentos. La Diputación de Soria hace una indicación genérica a la asistencia informática y en el caso de Salamanca, sí que se introducen estos servicios en el estatuto que regula la actividad de CIPSA.

Por tanto, más de la mitad de las diputaciones carece de disposiciones normativas en las que se contenga una regulación específica de los servicios de administración electrónica a prestar a las entidades locales de la provincia. Ello no es óbice, para que estas prestaciones se atribuyan internamente a determinadas unidades administrativas a través de otros instrumentos organizativos, dentro del diseño del organigrama adoptado por cada una de las instituciones provinciales en base a la potestad de autoorganización de la que legalmente se encuentran investidas.

Sin perjuicio de ello, y como situación particular que afecta a la provincia de León, en la cual se encuentra ubicada la Comarca de El Bierzo, es la Diputación Provincial la que asume la prestación del servicio de administración electrónica en la totalidad del territorio provincial. Y ello, pese a que, según el Reglamento de funcionamiento del Servicio de Asistencia a municipios de la Diputación de León, se excluye de su ámbito de aplicación a las entidades locales cuyo ámbito territorial se encuentre comprendido en la Comarca del Bierzo.

### V.1.3. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Todas las diputaciones provinciales ofrecen el servicio de administración electrónica a los municipios con población inferior a 20.000 habitantes. Se trata de una competencia propia que tal y como se indicaba anteriormente se encuentra atribuida a las diputaciones por la normativa básica estatal (art. 36.1. g), LRBRL).

El detalle de los ayuntamientos adheridos al servicio de administración electrónica se muestra en el cuadro siguiente.

De manera general, el servicio prestado por las diputaciones se está utilizando por la práctica totalidad de los ayuntamientos menores de 20.000 habitantes (2.232), el 98,3 % (2.194), hecho que indica una muy buena aceptación del servicio en general.

En la mayoría de los casos el servicio se presta íntegramente sin contraprestación económica, a todos los ayuntamientos de menos de 20.000 habitantes, a excepción de la Diputación de Segovia.

En los municipios de mayor población el porcentaje de aceptación del servicio de las diputaciones desciende. En el grupo de 10.000 a 20.000 habitantes, son cuatro de los siete ayuntamientos pertenecientes a dicha franja de población, los que utilizan el servicio facilitado por la diputación (Ayuntamientos de Béjar, Ciudad Rodrigo, La Bañeza y Santa Marta de Tormes). Los citados siete ayuntamientos son objeto de análisis detallado en los apartados V.4 y posteriores de este Informe.

La gran mayoría de los ayuntamientos no receptores del servicio (38) corresponden a la provincia de Segovia (23). En esta provincia, su Diputación declara que solo financia el servicio de administración electrónica a los ayuntamientos de menos de 1.000 habitantes, los de más de 1.000 habitantes disponen de una oferta vinculante acordada entre la empresa que suministra el programa Gestiona y la Diputación, y ellos mismos corren con el coste de la herramienta de administración electrónica, sin perjuicio de que dichas actuaciones puedan ser cofinanciadas o subvencionadas por la Diputación, aspecto este último que expresamente se recoge en los contratos formalizado con la empresa adjudicataria del servicio en fecha de 23 de septiembre de 2016 y de 17 de abril de 2019, y en las cláusulas 6.<sup>a</sup> y 17.<sup>a</sup> de los pliegos de cláusulas administrativas particulares que, respectivamente, sirvieron de base a dichos contratos. Los citados 23 ayuntamientos, tienen una población en todos los casos, superior a 1.000 habitantes.

En Ávila, sin embargo, los nueve ayuntamientos no adheridos al servicio prestado por la diputación pertenecen a municipios de escasa población (<100 hab.).

Con respecto a la modulación que adopta la Diputación de Segovia en atención al número de habitantes de los municipios (+/- 1.000 hab.), la referida normativa estatal no precisa en este ámbito la forma en que las diputaciones deban financiar la prestación de este tipo de servicios. Sí lo hace la D.A. sexta de la Ley 7/2013, de 27 de septiembre, de Ordenación, Servicios y Gobierno del Territorio de la Comunidad de Castilla y León, referida a la implantación de la administración electrónica en el ámbito local, al establecer

que la colaboración de las diputaciones en este ámbito se extenderá a los municipios menores de 20.000 habitantes que no tengan capacidad técnica y organizativa suficiente. Esta Diputación no incluía dicha diferenciación en su estrategia de modernización.

**Cuadro n.º 4. Ayuntamientos receptores del servicio de administración electrónica prestado por las diputaciones provinciales.**

| Denominación              | N.º de ayuntamientos con población menor a 20.000 habitantes (1) | Población total de los municipios de menos de 20.000 habitantes (1) | Ayuntamientos con población menor a 20.000 habitantes receptores del servicio de la diputación |                                                              |                  |                                                                        | Ayuntamientos con población menor a 20.000 habitantes NO receptores del servicio de la diputación |                                                              |                |                                                                        |
|---------------------------|------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|------------------|------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|----------------|------------------------------------------------------------------------|
|                           |                                                                  |                                                                     | Número                                                                                         | % sobre el total de municipios de menos de 20.000 habitantes | Población        | % sobre la población total de municipios de menos de 20.000 habitantes | Número                                                                                            | % sobre el total de municipios de menos de 20.000 habitantes | Población      | % sobre la población total de municipios de menos de 20.000 habitantes |
| Diputación de Ávila       | 247                                                              | 99.896                                                              | 238                                                                                            | 96,4                                                         | 94.122           | 94,2                                                                   | 9                                                                                                 | 3,6                                                          | 5.774          | 5,8                                                                    |
| Diputación de Burgos      | 368                                                              | 112.759                                                             | 368                                                                                            | 100,0                                                        | 112.759          | 100,0                                                                  | 0                                                                                                 | 0,0                                                          | -              | 0,0                                                                    |
| Diputación de León (2)    | 208                                                              | 240.409                                                             | 207                                                                                            | 99,5                                                         | 229.542          | 95,5                                                                   | 1                                                                                                 | 0,5                                                          | 10.867         | 4,5                                                                    |
| Diputación de Palencia    | 190                                                              | 82.568                                                              | 190                                                                                            | 100,0                                                        | 82.568           | 100,0                                                                  | 0                                                                                                 | 0,0                                                          | -              | 0,0                                                                    |
| Diputación de Salamanca   | 361                                                              | 185.891                                                             | 358                                                                                            | 99,2                                                         | 181.234          | 97,5                                                                   | 3                                                                                                 | 0,8                                                          | 4.657          | 2,5                                                                    |
| Diputación de Segovia (3) | 208                                                              | 101.455                                                             | 185                                                                                            | 88,9                                                         | 37.925           | 37,4                                                                   | 23                                                                                                | 11,1                                                         | 63.530         | 62,6                                                                   |
| Diputación de Soria       | 182                                                              | 49.238                                                              | 182                                                                                            | 100,0                                                        | 49.238           | 100,0                                                                  | 0                                                                                                 | 0,0                                                          | -              | 0,0                                                                    |
| Diputación de Valladolid  | 221                                                              | 157.720                                                             | 220                                                                                            | 99,5                                                         | 149.156          | 94,6                                                                   | 1                                                                                                 | 0,5                                                          | 8.564          | 5,4                                                                    |
| Diputación de Zamora      | 247                                                              | 111.133                                                             | 246                                                                                            | 99,6                                                         | 93.198           | 83,9                                                                   | 1                                                                                                 | 0,4                                                          | 17.935         | 16,1                                                                   |
| <b>Total</b>              | <b>2.232</b>                                                     | <b>1.141.069</b>                                                    | <b>2.194</b>                                                                                   | <b>98,3</b>                                                  | <b>1.029.742</b> | <b>90,2</b>                                                            | <b>38</b>                                                                                         | <b>1,7</b>                                                   | <b>111.327</b> | <b>9,8</b>                                                             |

(1) Datos de población según INE a 1 de enero de 2019.

(2) Datos declarados por la Diputación. El número de ayuntamientos no receptores (uno) no resulta coincidente con la información aportada por el Ayuntamiento de Villaquilambre, que elevaría dicha cifra a dos ayuntamientos no receptores del servicio.

(3) Los datos corresponden únicamente a los ayuntamientos a los que se presta el servicio completo.

#### V.1.3.1. Modelo de prestación

En cuanto a la manera de hacer efectiva la prestación, todas las diputaciones han optado por realizar la contratación externa del servicio integral (llave en mano), incluyendo las herramientas y la configuración inicial, así como el mantenimiento y otros servicios adicionales que pueden variar entre unas diputaciones y otras (asistencia al usuario, formación). Se da además la circunstancia de que la empresa adjudicataria de todas las licitaciones realizadas por las Diputaciones (y el organismo autónomo CIPSA en el caso de Salamanca) ha recaído en la empresa “EsPublico, servicios para la Administración, S.A.”, que ofrece el servicio integral “Gestiona”. Este hecho facilita que en la práctica el servicio que ofrecen todas las diputaciones sea muy similar tal y como se verá en el apartado V.2. de este Informe.

#### V.1.3.2. Justificación de la elección del modelo

Ninguna de las diputaciones, salvo Valladolid, aporta informes o estudios para fundamentar la elección de este modelo, frente a otras posibilidades, como la realización de un desarrollo propio o la adquisición de las herramientas para su instalación en dependencias de la propia diputación. Tampoco sobre la reutilización de sistemas y aplicaciones propiedad de la Administración, obligatoria según el artículo 157.3 de la LRJSP, salvo que la decisión de no reutilizarlas se justifique en términos de eficiencia conforme al artículo 7 de la Ley Orgánica 2/2012, de 27 de abril, de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera.

En el caso de Valladolid, el informe justificativo previo a la contratación, tal y como se indicaba en el apartado V.1.1.2, efectúa un análisis exhaustivo de las necesidades a satisfacer y de las alternativas posibles y justifica la elección del modelo “llave en mano” en la falta de recursos humanos y materiales para desarrollar otra solución, además de la necesidad de optar por soluciones probadas con éxito en otras administraciones, a la vista de experiencias previas fallidas.

También se indica en dicho informe, que no existe una herramienta integral propiedad de la administración que pueda ser objeto de reutilización, así como el retraso en la puesta en marcha de algunas de las plataformas a las que se refiere la D.A. 2ª de la LRJSP, así como la demora en la entrada en vigor de los preceptos relacionados que introducía la LPAC.

#### V.1.3.3. Adhesión de los ayuntamientos a los servicios de administración electrónica de las diputaciones.

Únicamente la Diputación de Salamanca manifiesta utilizar la figura del convenio como instrumento jurídico para formalizar con los ayuntamientos la prestación del servicio de administración electrónica, aunque se ha verificado que el Ayuntamiento de La Bañeza (León), que utiliza los servicios de administración electrónica de la diputación (y que forma parte del ámbito subjetivo de esta Fiscalización en cuanto municipio de entre

10.000 y 20.000 habitantes) sí formalizó un convenio con la Diputación de León para su adhesión al servicio.

La formalización de un convenio permite definir con claridad cuestiones clave para asegurar la calidad del servicio prestado, como los objetivos, las responsabilidades de las partes o la duración de la prestación.

Otras diputaciones, como las de Ávila, Segovia, Valladolid y Zamora requieren a los ayuntamientos la presentación de una solicitud o acuerdo de adhesión al servicio de la diputación. La Diputación de Ávila aporta el modelo de solicitud, en el que no se concretan los detalles que sí recoge el convenio utilizado por la Diputación de Salamanca.

#### V.1.3.4. Convenios de colaboración con otras administraciones

Las diputaciones no han suscrito ningún convenio de colaboración específico con otras administraciones para la prestación de los servicios de administración electrónica a los municipios de población inferior a 20.000 habitantes, según las respuestas proporcionadas en los cuestionarios.

No obstante lo anterior, las Diputaciones de Ávila y Valladolid, declaran sobre esta cuestión, la formalización de unos Convenios con la Consejería de Fomento y Medio Ambiente de la Junta de Castilla y León para el acceso a soluciones básicas de administración electrónica, suscritos respectivamente el 15 de noviembre de 2017 y el 22 de diciembre de 2016, cuyo objeto es la adhesión de dichas diputaciones al Convenio de Colaboración entre la Administración General del Estado (AGE) y la Comunidad de Castilla y León, para la prestación mutua de soluciones básicas de administración electrónica de 23 de mayo de 2016.

Esta adhesión facilitaría a las diputaciones, en cuanto entidades locales de la Comunidad de Castilla y León, el acceso a las soluciones de la Administración General del Estado, pero no se trataría propiamente de un convenio dirigido a colaborar en el servicio que prestan las diputaciones a los ayuntamientos, sino a facilitar a la diputación el desarrollo de su propia administración electrónica.

#### V.1.3.5. Adhesión a las plataformas de la Administración General del Estado

Aunque el modelo elegido para prestar el servicio haya sido la licitación, para la obtención de un servicio integral debe garantizarse la interoperabilidad con el resto de las administraciones y el acceso a los servicios comunes que la Administración General del Estado pone a disposición de otros organismos.

El mecanismo que la AGE estableció para la adhesión a estos servicios fue mediante de la firma de convenios. Para simplificar el trámite, la Comunidad de Castilla y León firmó con la AGE el anteriormente reseñado Convenio de Colaboración con la Comunidad de Castilla y León para la prestación mutua de soluciones básicas de administración electrónica cuya publicación fue aprobada por Resolución de 24 de mayo

de 2016, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas (B.O.E., núm. 144, de 15 de junio de 2016).

La finalidad de dicho convenio se concretaba en hacer partícipes a las entidades locales ubicadas en el territorio de la Comunidad de Castilla y León de las soluciones tecnológicas básicas de administración electrónica acordadas en el Convenio, así como los que se acuerden en el futuro, se estima conveniente establecer un mecanismo que posibilite, de forma sencilla, que dichas entidades locales del territorio puedan adherirse al Convenio a través de un procedimiento que garantice, en todo caso, el cumplimiento de las obligaciones establecidas.

Este convenio facilita por tanto a las entidades locales la utilización de las soluciones de la AGE.

Sin embargo, a la hora de facilitar a las entidades locales la utilización de las plataformas de la AGE, las diputaciones han utilizado como intermediaria a la empresa adjudicataria del servicio (“EsPublico”), para la tramitación masiva de las adhesiones de los ayuntamientos directamente con la AGE, siendo el papel de las diputaciones de apoyo e información en la firma de las autorizaciones precisas por parte de los ayuntamientos. Esta solución adoptada por las diputaciones ha resultado en porcentajes de adhesión a las principales plataformas y servicios, en todas las provincias, muy elevados (Apartado V.2.2.1)

Se da además la circunstancia de que la empresa adjudicataria del servicio, tiene la condición de “Punto de Presencia” en la red SARA, lo que garantiza el cumplimiento de las normas técnicas de interoperabilidad.

#### V.1.3.6. Seguimiento de la prestación

Todas las diputaciones, salvo Soria, afirman realizar un seguimiento de la ejecución del contrato para la prestación del servicio que ofrecen a los ayuntamientos, aunque únicamente la de Ávila detalla cómo se realizó, indicando que se trató de contactos telefónicos con los secretarios de los ayuntamientos para confirmar la correcta implantación de la herramienta.

Todas las diputaciones realizan al menos el seguimiento de los ayuntamientos en los que se encuentra implantado el servicio de administración electrónica contratado por ellas y disponen del detalle de los ayuntamientos adheridos y de aquellos que no hacen uso de dicho servicio, sin embargo ninguna proporciona la metodología utilizada para el seguimiento de los detalles de la ejecución de dicha prestación.

Del estudio de los pliegos de los expedientes de contratación proporcionados por las diputaciones se desprende que mayoritariamente no se han establecido acuerdos detallados de nivel de servicio (SLA) en los pliegos. Destaca entre los que sí los definen, CIPSA (Diputación de Salamanca), por los exhaustivos SLA. recogidos en sus pliegos de prescripciones técnicas.

En los casos donde sí están especificados, no se ha aportado por parte de las diputaciones documentación justificativa de la realización de un seguimiento de estos SLA, aunque en algún caso, por ejemplo, nuevamente CIPSA, los pliegos establecen que el adjudicatario debe entregar informes periódicos con la información necesaria para el seguimiento de la prestación.

#### V.1.4. IMPLICACIONES COVID-19

La mayoría de las diputaciones ha referido que las limitaciones a la movilidad impuestas por la crisis sanitaria provocada por la COVID-19, supusieron un reto importante para la labor de los servicios de asistencia a municipios.

Las diputaciones identificaron como fundamentales en el mantenimiento de la actividad de los ayuntamientos, dos prestaciones: las reuniones telemáticas de los órganos colegiados (posibilidad habilitada mediante la D.F. 2ª del Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al COVID-19, que añadió a tal fin, un nuevo apartado 3 al artículo 46 de la LRBRL) y el acceso a los sistemas de administración electrónica e información contable.

##### V.1.4.1. Realización de plenos y reuniones de órganos colegiados de manera telemática

Las diputaciones de Burgos, Palencia, Salamanca y Zamora optaron por no contratar ninguna herramienta específica adicional, por ejemplo el módulo “Comunica” de “Gestiona” tras la valoración del coste/beneficio y considerar otras opciones generalistas, como la adquisición de licencias de herramientas como “Zoom” (Burgos), o el uso de algunas de las que ya tenían disponibles como “Google Meet” (Burgos y Palencia) o incluso “Whatsapp” (Zamora), evitando la necesidad de realizar contrataciones adicionales, o al menos, pudiendo emplear la figura del contrato menor, con el consiguiente ahorro económico y de tiempo.

Zamora por su parte, consideró que los recursos tecnológicos de que disponen muchos de los integrantes de las corporaciones, especialmente en los ayuntamientos más pequeños, no eran suficientes para permitir la realización telemática de los plenos (equipos informáticos o conexión a internet adecuada). En este sentido su labor se centró en proporcionar asistencia a los miembros de las corporaciones para el uso y configuración de herramientas disponibles, destacando como herramienta simple y efectiva la aplicación “Whatsapp” por lo extendido de su uso y los escasos requisitos en cuanto a terminal de usuario y conectividad a internet.

Las diputaciones que han hecho uso de soluciones gratuitas o de bajo coste, destacan que esta opción, aunque rápida y económica, ha requerido un esfuerzo personal importante por parte de los trabajadores, que han asistido a los ayuntamientos en las convocatorias de las videoconferencias, la resolución de problemas técnicos durante su realización, elaboración de guías para la configuración segura, etc.

Las Diputaciones de Soria y Segovia por su parte han adquirido el sistema “Gestiona Comunica” por un importe de 37.699,72 y 68.758,01 euros al año respectivamente, haciendo uso de la figura de la tramitación de emergencia. Dichos importes se encuentran referidos a la anualidad de 2020. En ambos casos el sistema se proporciona de manera gratuita a los ayuntamientos de la provincia<sup>4</sup>.

Los resultados fueron en todos los casos, según la percepción subjetiva de las diputaciones, muy satisfactorios, considerando por parte de las diputaciones cumplido el objetivo de continuar con la actividad de los órganos colegiados de los Ayuntamientos, con un coste mínimo, utilizando herramientas ya existentes o de bajo coste y asumiendo la asistencia técnica con recursos propios de la diputación.

#### V.1.4.2. Asistencia para el trabajo remoto

La solución adoptada por todas las diputaciones para la administración electrónica es un modelo de “*software como servicio*” o “*SaaS, Software as a Service*” que permite el teletrabajo de manera inmediata, aunque es importante destacar que precisa de la adopción de algunas medidas básicas para mantener la seguridad del sistema.

Sin embargo, el software que proporcionan para otras gestiones básicas como la información contable y el padrón de habitantes sigue mayoritariamente un modelo “*on-premise*”, que precisa de un sistema de acceso remoto para permitir el teletrabajo. Las diputaciones, de manera general, han realizado una labor de apoyo, analizando las opciones disponibles y que pudieran ser usadas de manera inmediata y preferentemente gratuita, y proporcionando soporte a los funcionarios (principalmente secretarios) de los ayuntamientos para su instalación, configuración segura y uso.

En este sentido, el hecho de que, en muchas ocasiones, en esta Comunidad Autónoma los Secretarios-Interventores desempeñen sus funciones en varios ayuntamientos (agrupaciones), ha propiciado que, incluso con anterioridad a la pandemia, ya existieran experiencias de trabajo remoto, al facilitar la logística de estos funcionarios, por lo precario de los accesos a internet de algunos ayuntamientos, que obliga a realizar trámites de remisión de datos a otras administraciones desde otras ubicaciones con mejor acceso.

Nuevamente, la percepción de las diputaciones es muy positiva, valorando como exitosa esta actuación, con bajo impacto económico o incluso cero, aunque a costa de una importante implicación y esfuerzo por parte del personal de los servicios de asistencia a municipios de la diputación.

El Consejo de Cuentas elabora anualmente un informe sobre las cuentas del sector público local, en el que entre otros, se analiza la evolución de la rendición de cuentas por parte de los ayuntamientos, lo que puede dar una idea de si estos han seguido con su actividad normalmente. En el último informe se observa que la pandemia no ha impactado

---

<sup>4</sup> Párrafo modificado como consecuencia de las alegaciones presentadas

negativamente en los niveles de rendición, rompiéndose incluso la tendencia ligeramente negativa, ya que todas las provincias registran pequeñas mejoras, con la única excepción de León, en la que el porcentaje cae un 7,6 %. Estos datos, si bien no son lo bastante significativos, ya que hay muchas consideraciones a tener en cuenta que nada tienen que ver con la administración electrónica, al menos no entran en contradicción con la percepción subjetiva de las diputaciones. Cabe no obstante señalar que, con relación a la rendición de cuentas del último ejercicio considerado (2019), en aplicación de lo dispuesto en el artículo 48 del Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al COVID-19, el plazo de rendición quedó ampliado en 99 días.

## **V.2. DETALLE DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA**

### **V.2.1. SERVICIOS INCLUIDOS EN LA PRESTACIÓN**

Para determinar qué servicios concretos comprende la prestación que ofrece cada diputación en los municipios de población inferior a 20.000 habitantes, se solicitó de dichas instituciones provinciales, mediante la cumplimentación de los correspondientes cuestionarios, información acerca de los servicios relacionados con preceptos clave de la LPAC y la LRJSP relativos a la administración electrónica, así como de otros considerados accesorios, pero relevantes para contribuir a la transformación digital de los ayuntamientos (cumplimiento del ENS, protección de datos, "housing y hosting", etc.).

Como servicio adicional, se ha preguntado por la asistencia para la elaboración de un conjunto normativo básico para el uso de las herramientas electrónicas con plenas garantías (políticas de identificación y firma, de gestión del documento electrónico, etc.).

Finalmente, se ha preguntado por la formación que reciben los ayuntamientos en materia de administración electrónica, al considerar que se trata de un aspecto fundamental para una verdadera transformación digital. No se trata sólo de disponer de las herramientas, es preciso utilizarlas correctamente, y para eso es preciso avanzar en la capacitación de los empleados públicos en nuevas tecnologías.

#### **V.2.1.1. Servicios de administración electrónica previstos en la normativa vigente (LPAC y LRJSP).**

Dentro de los servicios de administración electrónica contemplados en la LPAC y la LRJSP, se preguntó tanto por aquellos cuya entrada en vigor se produjo el día 2 octubre de 2016, como por aquellos cuya aplicación se demoró inicialmente hasta octubre de 2018 y que, tras sucesivas prórrogas, entraron plenamente en vigor el 2 de abril de 2021, para conocer si tras las demoras, se encuentran finalmente implantados.

La D.F. 7ª de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (B.O.E. núm. 236, de 02/10/2015), según la

última redacción dada por la D.F. 9ª de la Ley 10/2021, de 9 de julio, de trabajo a distancia, dice lo siguiente:

*“La presente Ley entrará en vigor al año de su publicación en el “Boletín Oficial del Estado”.*

*“No obstante, las previsiones relativas al registro electrónico de apoderamientos, registro electrónico, registro de empleados públicos habilitados, punto de acceso general electrónico de la Administración y archivo único electrónico producirán efectos a partir del día 2 de abril de 2021.”*

Merecen igualmente especial atención en esta materia, el contenido de las D.T. 1ª, 2ª y 4ª, referidas respectivamente al archivo de documentos, registro electrónico y archivo electrónico único, y al régimen transitorio de los archivos, registros y punto de acceso general. De forma particular esta última (D.T. 4ª), establecía lo siguiente:

*“Mientras no entren en vigor las previsiones relativas al registro electrónico de apoderamientos, registro electrónico, punto de acceso general electrónico de la Administración y archivo único electrónico, las Administraciones Públicas mantendrán los mismos canales, medios o sistemas electrónicos vigentes relativos a dichas materias, que permitan garantizar el derecho de las personas a relacionarse electrónicamente con las Administraciones.”*

Se solicitó de las diputaciones que indicaran las prestaciones concretas que incluye el servicio contratado, a fecha de 31 de diciembre de 2019, al corresponder dicho ejercicio (2019) con el último cerrado existente al iniciarse los trabajos de campo de esta Fiscalización. No obstante, se interesó igualmente, si a fecha de 2 de abril de 2021 (fecha de entrada en vigor de determinadas previsiones de la LPAC [D.F. 7ª]) se había producido alguna modificación. En todos los casos no hubo ningún cambio con respecto a lo afirmado para diciembre de 2019, por lo que los resultados, que se muestran en el cuadro siguiente se entienden referidos a ambas fechas.

## CONSEJO DE CUENTAS DE CASTILLA Y LEÓN

Fiscalización de la implantación y gestión de la administración electrónica en las entidades locales de Castilla y León, en coordinación con el Tribunal de Cuentas

**Cuadro n.º 5. Detalle de los servicios de administración electrónica incluidos en la prestación que ofrece cada diputación.**

| Vigencia                               | Descripción del servicio                                                               | Diputaciones |              |               |              |               |              |               |              |              | Total        |
|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|--------------|--------------|
|                                        |                                                                                        | Ávila        | Burgos       | León          | Palencia     | Salamanca     | Segovia      | Soria         | Valladolid   | Zamora       |              |
| En vigor desde el 2 de octubre de 2016 | Sede electrónica<br>(art. 38 LRJSP)                                                    | ✓            | ✓            | ✓             | ✓            | ✓             | ✓            | ✓             | ✓            | ✓            | 100,0%       |
|                                        | Sistema de identificación y firma<br>(art. 9 y 10 LPAC y art. 40 LRJSP)                | ✓            | ✓            | ✓             | ✓            | ✓             | ✓            | ✓             | ✓            | ✓            | 100,0%       |
|                                        | Sistema de notificación electrónica<br>(art. 41.1 LPAC)                                | ✓            | ✓            | ✓             | ✓            | ✓             | ✓            | ✓             | ✓            | ✓            | 100,0%       |
|                                        | Expediente electrónico<br>(art. 70 LPAC)                                               | ✓            | ✓            | ✓             | ✓            | ✓             | ✓            | ✓             | ✓            | ✓            | 100,0%       |
|                                        | Archivo electrónico<br>(art. 46 LRJSP y 17 LPAC)                                       | ✗            | ✗            | ✓             | ✗            | ✓             | ✗            | ✗             | ✓            | ✓            | 44,4%        |
|                                        | Plataforma de intermediación de datos<br>(art. 28.2 LPAC)                              | ✗            | ✗            | ✓             | ✗            | ✓             | ✗            | ✗             | ✗            | ✗            | 22,2%        |
|                                        | Carpeta ciudadana<br>(art. 53.1 a) LPAC).                                              | ✓            | ✓            | ✓             | ✗            | ✓             | ✓            | ✓             | ✓            | ✓            | 88,9%        |
|                                        | Servicio de verificación de datos/códigos seguros de verificación<br>(art. 27.3 LPAC). | ✓            | ✓            | ✓             | ✓            | ✓             | ✓            | ✓             | ✓            | ✓            | 100,0%       |
|                                        | <b>Total (%)</b>                                                                       | <b>75,0%</b> | <b>75,0%</b> | <b>100,0%</b> | <b>62,5%</b> | <b>100,0%</b> | <b>75,0%</b> | <b>75,0%</b>  | <b>87,5%</b> | <b>87,5%</b> | <b>81,9%</b> |
| En vigor desde el 2 de abril de 2021   | Punto de acceso general electrónico<br>(art. 13 a) LPAC)                               | ✓            | ✓            | ✓             | ✓            | ✓             | ✓            | ✓             | ✓            | ✓            | 100,0%       |
|                                        | Registro electrónico<br>(art. 16 LPAC)                                                 | ✓            | ✓            | ✓             | ✓            | ✓             | ✓            | ✓             | ✓            | ✓            | 100,0%       |
|                                        | Registro electrónico de apoderamientos<br>(art. 6 LPAC)                                | ✗            | ✓            | ✓             | ✓            | ✓             | ✓            | ✓             | ✗            | ✓            | 77,8%        |
|                                        | Registro de empleados públicos habilitados<br>(art. 12.3 LPAC)                         | ✗            | ✓            | ✓             | ✗            | ✓             | ✗            | ✓             | ✗            | ✗            | 44,4%        |
|                                        | Archivo electrónico único<br>(art. 17 LPAC)                                            | ✗            | ✗            | ✓             | ✗            | ✗             | ✗            | ✓             | ✗            | ✓            | 33,3%        |
|                                        | <b>Total (%)</b>                                                                       | <b>40,0%</b> | <b>80,0%</b> | <b>100,0%</b> | <b>60,0%</b> | <b>80,0%</b>  | <b>60,0%</b> | <b>100,0%</b> | <b>40,0%</b> | <b>80,0%</b> | <b>71,1%</b> |

Tal y como se muestra en el cuadro anterior, a 31 de diciembre de 2019, las nueve diputaciones de Castilla y León declararon tener implantados en los ayuntamientos a los que se extiende el ámbito temporal de la presente Fiscalización, la gran mayoría de los ocho servicios de administración electrónica cuya entrada en vigor no fue objeto de prórroga (más allá de la “*vacatio legis*” general de la LPCA, fijada para el 2 de octubre de 2016). Dicha prestación alcanza al 100% en más de la mitad de las diputaciones (cinco). La implantación de la carpeta ciudadana (art. 53.1 a) LPAC) presenta un ligero descenso (88,9 %) al no declararlo una diputación, mientras que los servicios de archivo electrónico (art. 46 LRJSP y 17 LPAC) y la plataforma de intermediación de datos (art. 28.2 LPAC) ven reducidos sus niveles de prestación, al 44,4 % y 22,2 %, respectivamente. El grado general de implantación de los referidos ocho servicios cuya efectividad no fue objeto de prórroga, alcanza por consiguiente al 81,9 % del ámbito territorial definido en estos trabajos.

En cuanto a los cinco servicios cuya exigibilidad fue objeto de prórroga (2 de abril de 2021) el nivel general de prestación se ve reducido en 11 puntos porcentuales, al situarse a nivel global en el 71,1 % del ámbito material y territorial definido, afectando dicho descenso básicamente a dos servicios: el registro de empleados públicos habilitados (art. 12.3 LPAC) y el archivo electrónico único (art. 17 LPAC), con valores, respectivamente, del 44,4 % y 33,3 %. Bien es cierto, que el resto de las prestaciones pertenecientes a este grupo de entre los afectados por la reseñada eficacia legal diferida, presentan resultados considerablemente más elevados, alcanzando incluso el 100% en dos de ellas, el punto de acceso general electrónico (art. 13 a) LPAC) y registro electrónico (art. 16 LPAC).

De forma singular, los anteriores resultados reflejan diferencias entre diputaciones, destacando León, que afirma prestar todos los servicios sobre los que se pregunta, y en sentido contrario, Palencia y Ávila que no prestan 5 de los 13 servicios de administración electrónica objeto de análisis.

La herramienta que proporcionan todas las diputaciones es la misma, al resultar adjudicataria de todas las licitaciones la misma empresa, “EsPublico”, ofreciendo el mismo producto, “Gestiona”.

Del análisis de las respuestas dadas a los cuestionarios, así como de los requisitos incluidos por las diputaciones en los correspondientes pliegos de contratación, y de las prestaciones de la herramienta “Gestiona”, especificadas por el adjudicatario del servicio, se pueden extraer los siguientes resultados:

- 1) Servicios asociados a preceptos con aplicación desde la entrada en vigor de la LPAC y la LRJSP:
  1. a) Sede electrónica (art. 38 LRJSP): Se trata de la herramienta que permite a los ciudadanos interactuar con la administración, y por tanto es un pilar central de la administración electrónica.

- Todas las diputaciones lo incluyen de manera expresa, salvo Soria, que, aunque no lo incluye en los pliegos como módulo de la solución requerida, si lo pide de manera indirecta al estar presente en muchos otros requisitos.
  - Sobre los requisitos que debe cumplir la sede electrónica, en el caso de la Diputación de León se hace referencia a los establecidos en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, ya derogada en el momento de la licitación.
1. b) Sistema de identificación y firma (art. 9 y 10 LPAC y art. 40 LRJSP): el servicio proporcionado debe permitir cumplir con los requisitos mínimos que marca la ley.
- Todas las diputaciones especifican, ya sea de manera explícita o con referencia a los preceptos legales, los sistemas de identificación y firma que la solución contratada debe proporcionar. Destaca en este aspecto la integración con las plataformas cl@ve y @firma, que se solicita de manera expresa como norma general.
  - Por otra parte, existen diferencias entre diputaciones a la hora de costear o no los certificados necesarios (de sede, de órgano y empleados públicos). En algunos casos, por ejemplo, Burgos o Salamanca, se incluyen en su totalidad, en otros como Soria, los deben costear los ayuntamientos.
1. c) Sistema de notificación electrónica (art. 41.1 LPAC): se convierte en el medio de notificación preferente frente a la notificación en papel y debe poder hacerse con todas las garantías que exige la Ley.
- Todas las diputaciones incluyen este sistema en las licitaciones.
1. d) Expediente electrónico (art. 70 LPAC): Se trata de una herramienta clave, ya que permite hacer efectiva la tramitación electrónica por defecto.
- Todas las diputaciones incluyen específicamente un módulo de tramitación de expedientes.
1. e) Archivo electrónico (arts. 46 LRJSP y 17 LPAC): se trata de la herramienta que permite que los documentos electrónicos que forman el expediente sean correctamente archivados desde el momento en que se inicia el expediente y hasta su traslado al archivo definitivo.
- Este aspecto está abierto a diferencias de interpretación, ya que, con la misma herramienta, cinco diputaciones han considerado que no se ofrece un archivo electrónico que cumpla con los requisitos del artículo 46 de la LRJSP, mientras que cuatro diputaciones han entendido que sí.

- Según las especificaciones del fabricante, la herramienta proporciona las funcionalidades necesarias para que los expedientes almacenados sean también archivados correctamente. Sin embargo, aunque la herramienta lo soporte, no se puede afirmar que se dispone de un archivo si no se realizan tareas previas como la configuración de un cuadro de clasificación, y se aplica de manera sistemática a los expedientes.
1. f) Plataforma de intermediación de datos (art. 28.2 LPAC): facilita el intercambio de datos entre administraciones públicas de manera que no se le soliciten al ciudadano aquellos datos que ya obren en poder de la administración. La PID permite verificar y consultar los datos de un ciudadano mediante el acceso a los servicios de verificación y consulta de datos (SVD).
- Nuevamente, aparecen diferentes criterios, en este caso la mayoría interpretan que el servicio prestado no ofrece esta facilidad, mientras que León y Salamanca sí lo consideran prestado.
  - En la práctica, según las especificaciones de la herramienta “Gestiona” publicadas por la empresa prestataria del servicio, sí que dispone de interoperabilidad con la plataforma de intermediación de datos, pero debe considerarse que la utilización del servicio necesita de un proceso de autorización previo que los ayuntamientos, con asistencia o no de la diputación, deben realizar. En el apartado V.2.2 de este Informe se muestran indicadores de uso de la PID, que permiten obtener una visión del uso real que hacen los ayuntamientos de los servicios de intermediación de datos, y que en general, es muy escaso.
1. g) Carpeta ciudadana (art. 53.1.a LPAC): permite al ciudadano acceder a un apartado privado del portal donde puede consultar sus expedientes, registros, datos, etc.
- Únicamente la Diputación de Palencia refiere no prestar este servicio, aunque sí incluye en el PPT de la contratación realizada, dentro de los requisitos de la sede electrónica, una zona privada que cumpliría con lo especificado en el artículo 53.1.a de la LPAC.
1. h) Servicio de verificación de datos/códigos seguros de verificación (art. 27.3 LPAC).
- Todas las diputaciones lo incluyen entre los servicios que prestan.
- 2) Servicios asociados a preceptos con entrada en vigor el 2 de abril de 2021.
2. a) Punto de acceso general electrónico (art. 13 a) LPAC): el punto de acceso de los ciudadanos con la administración debe ser único.

- Se incluye entre los servicios que prestan todas las Diputaciones. Aunque su aplicación se demoró hasta el 2 de abril de 2021, en la práctica, en administraciones de pequeño tamaño, se aplica de manera generalizada al no existir múltiples sedes ni portales para la misma administración.
2. b) Registro electrónico (art. 16 LPAC): es un elemento imprescindible de la herramienta, ya que permite la relación por medios electrónicos con la administración.
- Nuevamente se incluye entre los servicios de todas las diputaciones. Hay que tener en cuenta que el registro electrónico ya aparecía regulado en la Ley 11/2007, e incluso en la Ley 30/1992 a partir de la modificación de 2011. Por lo tanto, la vigencia del precepto se encontraba demorada hasta el 2 abril de 2021 en lo que se refiere a su regulación según la LPAC, pero no en cuanto a su existencia, que ya venía establecida con anterioridad. Dicho instrumento resulta además completamente necesario en la práctica a fin de permitir la relación electrónica con la administración, de carácter obligatorio para determinados interesados con anterioridad a la entrada en vigor de la normativa actual.
2. c) Registro electrónico de apoderamientos (art. 6 LPAC).
- Lo incluyen todas las diputaciones, excepto Ávila y Valladolid.
  - La herramienta “Gestiona” permite la integración con “Apodera”, el registro de apoderamientos del Estado. Sin embargo, es preciso tramitar la adhesión al servicio por parte de los ayuntamientos. En apartados posteriores de este Informe se muestran los indicadores sobre su estado de implantación y ponen de manifiesto que, si bien existen provincias como Ávila, con un nivel de adhesión global muy bajo (20,56 %), en otros casos, como Palencia, la práctica totalidad de sus ayuntamientos se encuentran adheridos (el 98,43 %), lo que indica que, aunque la Diputación de Palencia afirme que no ofrece el servicio, en la práctica sí se incluye, con un elevado nivel de adhesión por parte de sus ayuntamientos.
2. d) Registro de empleados públicos habilitados (art. 12.3 LPAC): es el registro de funcionarios que pueden representar a los ciudadanos en sus trámites frente a la administración. Es una herramienta fundamental para hacer efectivo el derecho de los ciudadanos a ser asistidos en el uso de medios electrónicos y un paso imprescindible para la puesta en marcha de las oficinas de atención en materia de registro (OAMR).
- Este servicio se encuentra entre aquellos en los que existen interpretaciones dispares. Cinco diputaciones consideran que el servicio no se incluye en la prestación, mientras que cuatro afirman que sí.

- Con respecto a la integración en la plataforma “habilit@” de la AGE, no existen indicadores publicados al efecto, por lo que no ha sido posible verificar el estado de integración de los ayuntamientos para cada provincia.
2. e) Archivo electrónico único (art. 17 LPAC): la tramitación digital de los procedimientos implica que debe existir un sistema que permita, una vez cerrados, su conservación a largo plazo.
- Únicamente tres diputaciones (León, Soria y Zamora) han previsto un servicio que permita el archivado a largo plazo de los expedientes cerrados.
  - La Diputación de Salamanca no lo tiene, pero acaba de tramitar la contratación con una empresa consultora para la redacción de los pliegos para su contratación.
  - Al tratarse de una disposición que ha entrado en vigor el día 2 de abril de 2021, el desarrollo de soluciones por parte de la AGE (Archive) y de las empresas que como “EsPublico” ofrecen plataformas integradas, se ha visto también demorado, y esta carencia de soluciones ha sido un factor que explica su falta de implantación en seis provincias.
  - Por otra parte, para que se pueda realizar un archivado definitivo, es necesario que los expedientes estén archivados correctamente desde el momento en que son creados, es decir, que este servicio está ligado al de archivo electrónico y resulta contradictorio que la diputación de Soria afirme que proporciona un archivo electrónico único, pero no un archivo electrónico.
  - En la actualidad, según el fabricante de la herramienta “Gestiona”, el sistema tiene la opción de generar expedientes interoperables aptos para su traslado a cualquier sistema de archivo definitivo que sea compatible con el modelo OAIS (ISO 14721), siendo por tanto una tarea pendiente de las diputaciones que aún no lo ofrecen, el facilitar este servicio a los ayuntamientos.

V.2.1.2. Servicios accesorios ofrecidos por las diputaciones para el impulso de la transformación digital de los ayuntamientos.

Se solicitó de las diputaciones información acerca de otros servicios, que, aunque no forman parte de manera directa del servicio de administración electrónica, sí contribuyen a la transformación digital de los ayuntamientos, facilitando infraestructura (“hosting/housing”) o apoyo en materias tales como la ciberseguridad (cumplimiento del ENS) o la protección de datos, o facilitando el acceso a los servicios de interoperabilidad (cumplimiento del ENI), etc.

Las respuestas remitidas por las diputaciones se muestran en el cuadro siguiente.

**Cuadro n.º 6. Servicios accesorios ofrecidos por las diputaciones para el impulso de la transformación digital de los ayuntamientos.**

| Diputación | Protección de Datos | Cumplimiento del ENS | Cumplimiento del ENI | Housing | Hosting | Otros |
|------------|---------------------|----------------------|----------------------|---------|---------|-------|
| Ávila      | ✗                   | ✓                    | ✓                    | ✓       | ✓       | ✗     |
| Burgos     | ✓                   | ✓                    | ✗                    | ✗       | ✗       | ✓     |
| León       | ✓                   | ✓                    | ✓                    | ✗       | ✓       | ✓     |
| Palencia   | ✓                   | ✗                    | ✗                    | ✗       | ✓       | ✓     |
| Salamanca  | ✗                   | ✓                    | ✓                    | ✓       | ✓       | ✓     |
| Segovia    | ✗                   | ✓                    | ✓                    | ✓       | ✓       | ✓     |
| Soria      | ✓                   | ✗                    | ✗                    | ✓       | ✓       | ✗     |
| Valladolid | ✗                   | ✗                    | ✓                    | ✗       | ✓       | ✗     |
| Zamora     | ✗                   | ✗                    | ✗                    | ✗       | ✗       | ✗     |
| Porcentaje | 44,4                | 55,6                 | 55,6                 | 44,4    | 77,8    | 55,6  |

Según lo indicado, las diputaciones han desarrollado varias iniciativas relacionadas con diversos apartados que coadyuvan a la transformación digital de sus municipios menores de 20.000 habitantes, con prestaciones que alcanzan, a nivel territorial, en torno al +/- 50 %, superándose en algún servicio (“*hosting*”) dichos niveles (77,8 %).

El detalle de cada una de dichas prestaciones se analiza en los apartados siguientes.

V.2.1.2.1. Servicios prestados por las diputaciones en los ayuntamientos relacionados con el cumplimiento de la normativa en materia de protección de datos personales.

Cuatro diputaciones prestan a los ayuntamientos de su provincia asistencia en esta materia, coincidiendo todas ellas en la prestación del servicio de delegado de protección de datos (DPD), aunque con una acogida dispar, elevada en Burgos y León, pero testimonial en Soria. La Diputación de Palencia no aporta este dato.

**Cuadro n.º 7. Servicios prestados por las diputaciones en los ayuntamientos relacionados con el cumplimiento de la normativa en materia de protección de datos personales.**

| Diputación | Nº. ayuntamientos a los que se prestan servicios | Servicio de DPD | Nº. ayuntamientos que utilizan el servicio de DPD | % ayuntamientos que utilizan el servicio de DPD |
|------------|--------------------------------------------------|-----------------|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| Burgos     | 368                                              | SI              | 188                                               | 51,1%                                           |
| León       | 207                                              | SI              | 114                                               | 55,1%                                           |
| Palencia   | 190                                              | SI              | No aporta datos                                   | No aporta datos                                 |
| Soria      | 182                                              | SI              | 3                                                 | 1,6%                                            |

La Diputación de Burgos ofrece a los ayuntamientos un servicio de adecuación a la normativa muy completo, incluyendo la realización de auditorías para la verificación

del cumplimiento. Este servicio además está estrechamente relacionado con el del cumplimiento del ENS, ya que, aunque ambas normativas (seguridad de la información y protección de datos personales) tienen sus particularidades en cuanto al marco organizativo, se sustentan sobre idénticas medidas de protección, por tanto, un proyecto integral debe abordar ambos aspectos, tal y como hace la Diputación de Burgos como se verá también en el apartado de servicios relacionados con el ENS.

La Diputación de Palencia indica que realizó una contratación para la adecuación a la normativa de protección de datos, abarcando este proyecto los 190 ayuntamientos de la provincia menores de 20.000 habitantes.

#### V.2.1.2.2. Servicios relacionados con el cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad

Las Diputaciones de Ávila, Burgos, León, Salamanca y Segovia afirman prestar servicios a los ayuntamientos para el cumplimiento del ENS.

Únicamente la Diputación de Burgos aporta información detallada del proyecto integral que lleva a cabo, siendo además especialmente completo y realizado de manera coordinada con la adaptación a la normativa en materia de protección de datos. El proyecto trata de aprovechar las similitudes entre ayuntamientos de la provincia para promover una certificación del ENS conjunta con el apoyo de la Diputación como “oficina técnica” y que implica la elaboración de una serie de normativa de seguridad conjunta. Gracias a este proyecto, se obtuvo la certificación del ENS del Ayuntamiento de Tardajos, un ayuntamiento de menos de 1.000 habitantes, cuyo modelo se pretende hacer extensivo al resto de ayuntamiento de la provincia del mismo rango de población.

Este proyecto, denominado “*ENSxProvincia*” es un caso de éxito destacado en las Jornadas TIC CCN-STIC celebradas en diciembre de 2019.

Las restantes diputaciones se refieren exclusivamente a la exigencia de cumplimiento del ENS que realizan en los pliegos de contratación de la herramienta proporcionada. Exigencia que por otra parte es obligatoria en la contratación de servicios informáticos según lo dispuesto en el apartado VII.1 de la Resolución de 13 de octubre de 2016, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Instrucción Técnica de Seguridad de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad.

En relación con la contratación es preciso destacar que la “*Guía de Seguridad de las TIC, CCN-STIC 823*” realiza un análisis exhaustivo de los requisitos que debe tener una contratación de servicios en la nube (como es el caso) para ser considerada acorde con el ENS. Estos requisitos son fundamentales ya que condicionarán cualquier posible adecuación al ENS que realicen los ayuntamientos.

Del estudio de los pliegos de contratación realizados por las diputaciones se desprende que ninguna de ellas cumpliría claramente todos los requisitos indicados en

dicha guía, aunque si en general se cumplen los más relevantes, como la exigencia al contratista del cumplimiento del ENS.

Los aspectos que tienen mayor margen de mejora son los relativos a la definición de SLA, y a la gobernanza de los contratos (asignar roles, responsabilidades, formas de realizar el seguimiento, etc.).

#### V.2.1.2.3. Servicios relacionados con el cumplimiento del Esquema Nacional de Interoperabilidad

Ávila, León, Salamanca, Segovia y Valladolid indican que prestan servicios para que los ayuntamientos puedan cumplir con el ENI, consistiendo fundamentalmente en el asesoramiento y ayuda en la adhesión a las plataformas y servicios de la AGE.

La labor de las diputaciones en este sentido debe ser reconocida, ya que la mayoría de las provincias se colocan entre las que mejores porcentajes de adhesión a los servicios que se obtienen en el conjunto de España.

En el caso de la Diputación de Salamanca, se facilita un punto de interconexión con la red SARA.

#### V.2.1.2.4. Housing y Hosting

El servicio de “*Housing*” es prestado por cuatro diputaciones (Ávila, Salamanca, Segovia y Soria), mientras que el servicio de “*Hosting*” presenta mayor grado de implantación, disponiendo del mismo siete diputaciones, todas menos las de Burgos y Zamora.

Estos servicios pueden paliar o suplir la carencia de infraestructura adecuada en los ayuntamientos para, entre otras necesidades, alojar los portales de internet municipales o disponer de servidores de correo, u otros sistemas de gestión interna, etc.

El servicio además incluye en todos los casos asesoramiento para la configuración y diseño de las webs.

#### V.2.1.2.5. Otros servicios

Varias diputaciones ofrecen otros servicios relacionados con la transformación digital de los ayuntamientos, tales como los relativos a la creación y mantenimiento de webs municipales, emisión de documentos administrativos por escrito a través de medios electrónicos, adaptación de las oficinas de registro a oficinas de asistencia en materia de registros, así como servicios relacionados con el concepto de “ciudad inteligente” e internet de las cosas.

#### V.2.1.3. Adaptación normativa

Varias diputaciones prestan asistencia a los ayuntamientos para la elaboración de normativa en materia de administración electrónica. Esta normativa es un factor clave

para el éxito del proceso de transformación digital de la administración, ya que permite un funcionamiento electrónico con plenas garantías, al adaptar los procedimientos y normas internas de los ayuntamientos a las nuevas herramientas. Ejemplos básicos son las políticas de identificación y firma, que concretan por ejemplo que tipo de identificación se pedirá al ciudadano para realizar qué tramites, o si se utilizará la firma biométrica y en qué condiciones. También tiene relevancia la política de gestión del documento electrónico, fundamental para el archivado de documentos, etc. Las Diputaciones de Palencia, Salamanca, Soria y Valladolid no prestan dicho servicio.

Destaca en este apartado la asistencia prestada por la Diputación de Burgos, con un conjunto de modelos de normativa muy completo, y que también aporta un borrador de ordenanza de administración electrónica de la propia Diputación, en cuyo ámbito de aplicación subjetiva incorpora a *“las entidades locales de la provincia a los que la Diputación de Burgos preste servicios de Administración Electrónica”*, evitando así la necesidad de que cada ayuntamiento apruebe la suya propia.

#### V.2.1.4. Formación

Todas las diputaciones, salvo la de Palencia, declaran haber impartido formación para la utilización de la solución o aplicación de administración electrónica al personal de los ayuntamientos de población inferior a 20.000 habitantes a los que se presta el servicio. No obstante, la Diputación de Palencia, incluye en el Pliego de contratación (PPT), el desarrollo de un plan de formación continua en el aula a cargo de la empresa adjudicataria.

La Diputación de Segovia, contrata la “formación continua” de manera independiente, también a la prestadora del servicio de administración electrónica. De esta manera es la propia empresa que presta el servicio la responsable de impartir la formación de acuerdo a lo contratado.

La formación se imparte sin coste a todos los ayuntamientos usuarios del servicio, y en el caso de Segovia, también al grupo de ayuntamientos de entre 1.000 y 20.000 habitantes a los que no se proporcionan la herramienta de manera gratuita.

#### V.2.2. PROMOCIÓN, SEGUIMIENTO E INDICADORES

En el apartado V.1.3.5 se revisó el seguimiento que las diputaciones hacen del servicio que presta la adjudicataria, desde el punto de vista de las obligaciones contractuales.

Sin embargo, este enfoque de mera disponibilidad de la herramienta es insuficiente, no permite conocer si un ayuntamiento ha realizado realmente una transición a la administración digital, más eficaz, eficiente, sencilla y transparente para el ciudadano.

La transformación, para que sea tal, debe empezar por un análisis interno en profundidad, reingeniería de procesos, adaptación de estructuras administrativas, etc. Medir este proceso a través de indicadores es complejo, y es posible que no siempre los

indicadores reflejen por completo la realidad, pero sí pueden ayudar a conocer el estado del proceso de transformación en determinados aspectos medibles, y, sobre todo, mostrar una tendencia.

La forma más inmediata de obtener información son los indicadores que reflejen el uso de las herramientas digitales, pero también debe poder contrastarse con las tradicionales: procedimientos iniciados en la sede electrónica frente a presenciales, documentos consultados a través de la plataforma de intermediación de datos frente a los aportados por el ciudadano, procedimientos realizados mediante actuaciones automatizadas, etc.

La mayoría de las diputaciones aportan como indicadores de seguimiento de la prestación, informes extraídos de la plataforma con datos de utilización de diferentes módulos, que si bien ofrecen información sobre el uso que se da a las herramientas, y permiten obtener información sobre tendencias, siguen sin ofrecer una visión completa al no ofrecer datos sobre la actividad total del ayuntamiento.

El organismo autónomo CIPSA (Diputación de Salamanca) aporta el informe de seguimiento realizado en el año 2019 en el que sí se muestra una evaluación del uso que los ayuntamientos dan a los distintos módulos de las herramientas efectuándose también un seguimiento de la implantación de los certificados de la sede electrónica y de los sellos de órgano, presentando las siguientes conclusiones:

- En general se observa un crecimiento positivo en la mayor parte de los indicadores, aunque aún existe un número relativamente elevado de entidades que hace un uso mínimo de la herramienta.
- Por otro lado, se considera necesario realizar un esfuerzo para incrementar el número de certificados de sede electrónica que aún se mantiene en niveles demasiado bajos, con este fin, se dará inicio a una campaña por correo electrónico explicando el proyecto de gestión de certificados que la Diputación ofrece a las entidades locales.

El resto de los informes aportados por las diputaciones muestran datos de uso, pero sin acompañarlos de un análisis de su significado, siendo por lo tanto de menor utilidad a la hora de conocer el estado real de digitalización de los ayuntamientos.

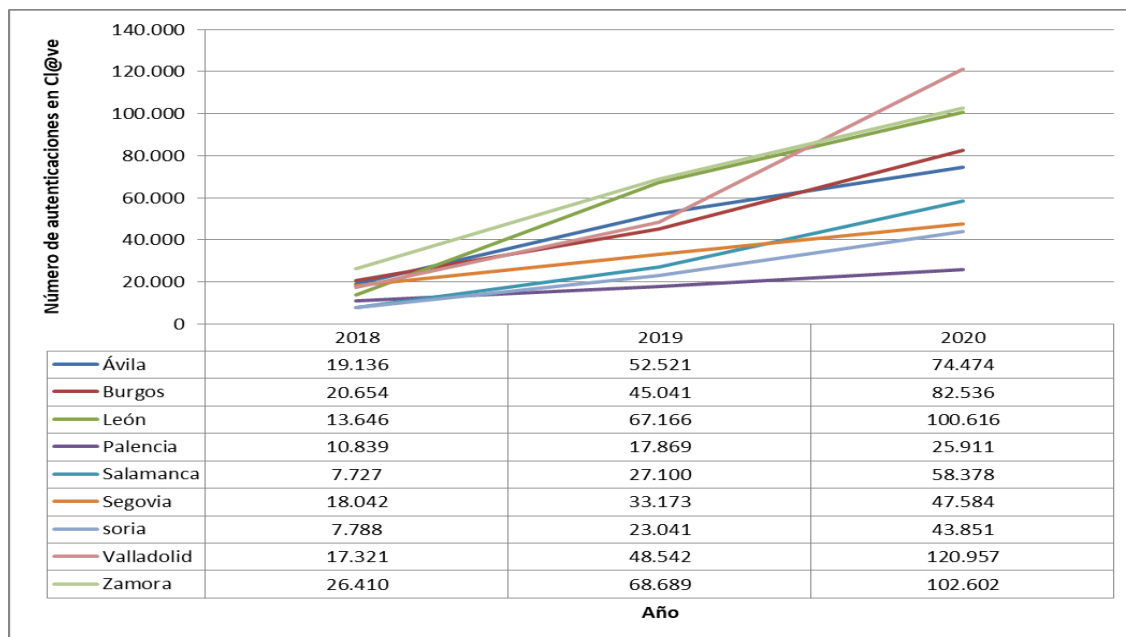
#### V.2.2.1. Indicadores del OBSAE (Observatorio de Administración Electrónica) de la AGE

Se han extraído una serie de indicadores de uso de las plataformas a partir de los datos presentes en el OBSAE (Origen de los datos: Indicadores DataOBSAE - Secretaría General de Administración Digital del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital) para reflejar, en la medida de lo posible, la situación de cada provincia con respecto al uso de determinados servicios. Esta imagen es limitada, ya que

únicamente proporciona datos de servicio o plataformas muy concretos, pero fundamentales en algunos casos, como “Cl@ve”, “SIR” o “SIA”.

En el caso de “Cl@ve” los datos permiten extraer tendencias, que en este caso se puede afirmar que es positiva en los tres últimos años, con un incremento importante de las autenticaciones realizadas por el conjunto de ayuntamientos a través de esta plataforma, en todas las provincias:

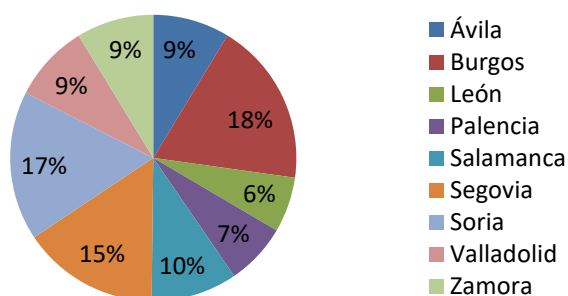
**Gráfico n.º 1. Evolución del uso de Cl@ve por provincias. Castilla y León. Ejercicios 2018-2020.**



Fuente: Indicadores DataOBSAE - Secretaría General de Administración Digital del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital.

Si se busca establecer una comparativa entre provincias, el siguiente gráfico muestra el porcentaje que representa cada provincia en las autenticaciones realizadas por cada 10.000 habitantes:

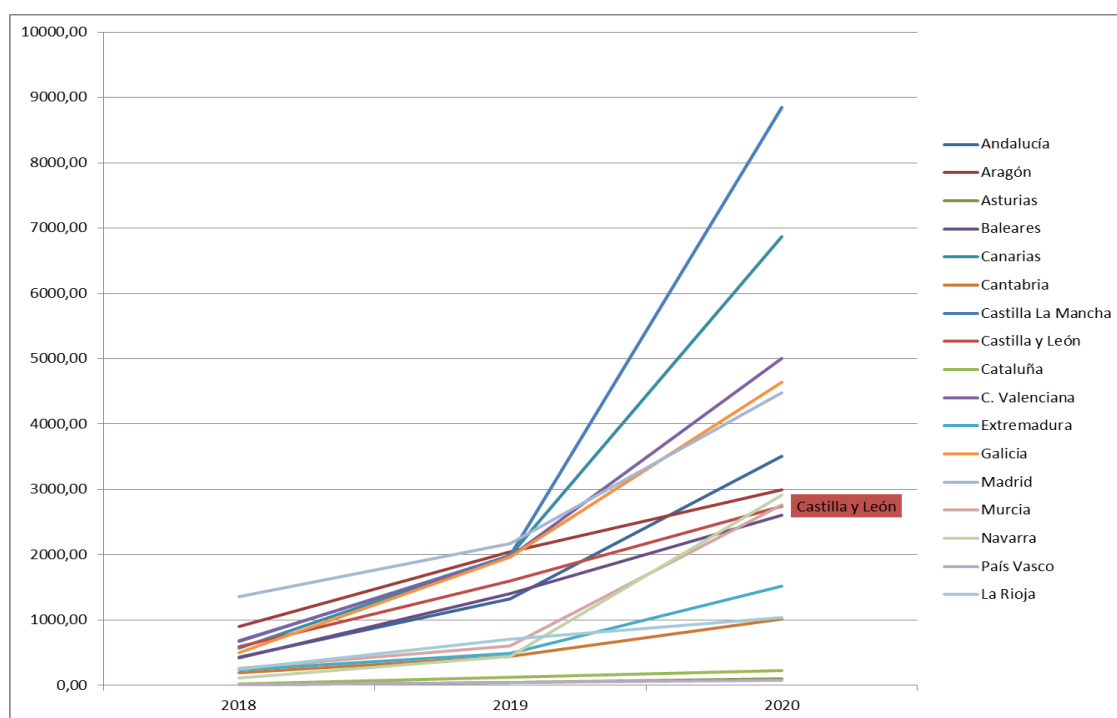
**Gráfico n.º 2. Porcentaje de autenticaciones en Cl@ve por provincias.**



Fuente: Indicadores DataOBSAE - Secretaría General de Administración Digital del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital.

De manera conjunta, Castilla y León se encuentra en la parte media de la tabla en cuanto a uso por 10.000 habitantes, y sigue una tendencia positiva, aunque sin experimentar el punto de inflexión tan destacado que se observa en otras comunidades coincidiendo con las restricciones de movilidad provocadas por la crisis sanitaria vivida en 2020.

**Gráfico n.º 3. Porcentaje de autenticaciones en Cl@ve por comunidades autónomas.**



Fuente: Indicadores DataOBSAE - Secretaría General de Administración Digital del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital.

El observatorio de administración electrónica también proporciona mapas en los que se muestran indicadores de adhesión a determinadas plataformas. Por ejemplo, el siguiente mapa disponible en la web del OBSAE indica el porcentaje de ayuntamientos adheridos a REA, que en Castilla y León es muy elevado en todas las provincias excepto Ávila.

**2021 JUNIO**

| Porcentaje | Color           |
|------------|-----------------|
| < 25%      | Lightest Yellow |
| 25% - 50%  | Yellow          |
| 50% - 75%  | Light Green     |
| > 75%      | Dark Green      |

Map showing the percentage of the population that has received the COVID-19 vaccine by region in Spain as of June 2021. The map is color-coded by vaccination rate, with a legend in the bottom right corner. A text box on the right says "Pase el ratón por el mapa" (Move the mouse over the map).

### V.2.3. COMPROMISOS DE CALIDAD Y EVALUACIÓN DEL SERVICIO PRESTADO POR LAS DIPUTACIONES PROVINCIALES

Ninguna de las diputaciones declaró disponer de instrumentos como una “Carta de servicios” con compromisos de calidad en la prestación del servicio, en la que se incluya la elaboración de indicadores ni su publicación<sup>5</sup>.

La Diputación de Palencia en fase de alegaciones, pese a haber declarado que carecía de Carta de Servicios o instrumento similar de declaración de compromisos de calidad en la prestación de los servicios de administración electrónica, manifestó que el Servicio de Asistencia a Municipios de la Diputación de Palencia, tiene aprobada una Carta de Servicios que anualmente somete a auditoría para la comprobación del cumplimiento de objetivos de calidad. Por otra parte, con carácter anual, solicita a todos sus ayuntamientos, a través de una encuesta, que valoren de manera anónima su grado de satisfacción con el servicio y la atención prestada por el Servicio de Asistencia a Municipios. Según acredita en la documentación aportada en esta fase, dichas actuaciones

66

incluyen el servicio de implantación y desarrollo de la administración electrónica y varios indicadores.<sup>6</sup>

#### V.2.3.2. Evaluación por los receptores del servicio

Únicamente la Diputación de Segovia solicita sistemáticamente a los ayuntamientos una evaluación del servicio prestado, que en este caso, se realiza mediante una encuesta periódica.

El resto de las diputaciones, no siguen un sistema de evaluación definido, pero sí que realizan seguimiento de la prestación con los ayuntamientos, bien con reuniones específicas o a través de las consultas y opiniones que recogen en su actividad diaria.

### **V.3. ANÁLISIS DEL COSTE DEL SERVICIO PRESTADO POR LAS DIPUTACIONES PROVINCIALES**

#### V.3.1. COSTE DEL SERVICIO PARA LA DIPUTACIÓN

El coste de la prestación del servicio de administración electrónica y su peso dentro del más genérico de asistencia a municipios, y del total de la diputación se refleja en el cuadro siguiente.

Adicionalmente, se incluye específicamente el importe de las obligaciones reconocidas por este concepto en 2019 a favor de la empresa prestataria del servicio.

---

<sup>6</sup> Párrafo añadido como consecuencia de las alegaciones presentadas

## CONSEJO DE CUENTAS DE CASTILLA Y LEÓN

Fiscalización de la implantación y gestión de la administración electrónica en las entidades locales de Castilla y León, en coordinación con el Tribunal de Cuentas

**Cuadro n.º 8 . Coste del servicio de administración electrónica ofrecido por las diputaciones.**

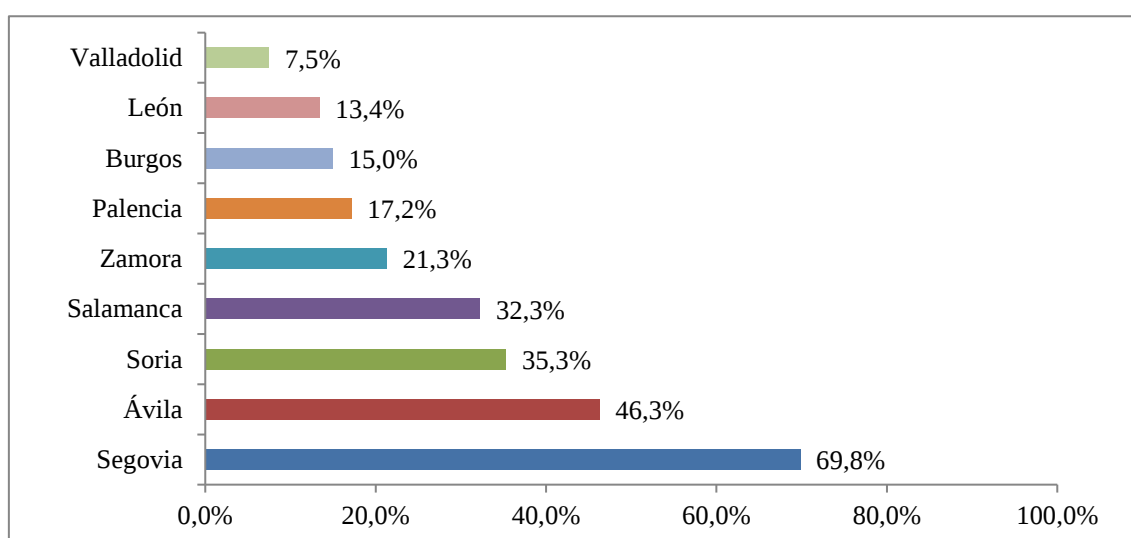
| Diputación   | Créditos Definitivos (Total Diputación) | ORN (total Diputación) | ORN (asistencia a municipios) | % de ORN de la asistencia a municipios/ORN total de la diputación | ORN (servicio administración electrónica a municipios) | % ORN administración electrónica/ORN asistencia a municipios | Importe pagos en 2019 a la adjudicataria del servicio (EsPublico) | % Pagado “EsPublico”/ ORN servicio de asistencia a municipios | % Pagado “EsPublico”/ORN servicio de administración electrónica |
|--------------|-----------------------------------------|------------------------|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| Ávila        | 65.900.984,23                           | 57.332.829,17          | 410.231,25                    | 0,7%                                                              | 189.775,00                                             | 46,3%                                                        | 181.947,20                                                        | 44,4%                                                         | 95,9%                                                           |
| Burgos       | 111.247.316,19                          | 95.177.327,33          | 2.472.227,09                  | 2,6%                                                              | 370.278,22                                             | 15,0%                                                        | 183.000,00                                                        | 7,4%                                                          | 49,4%                                                           |
| León         | 233.011.657,73                          | 120.123.571,84         | 1.207.755,96                  | 1,0%                                                              | 162.311,74                                             | 13,4%                                                        | 162.311,74                                                        | 13,4%                                                         | 100,0%                                                          |
| Palencia     | 85.157.451,31                           | 66.043.614,39          | 1.172.444,18                  | 1,8%                                                              | 201.367,73                                             | 17,2%                                                        | 201.367,73                                                        | 17,2%                                                         | 100,0%                                                          |
| Salamanca    | 173.496.322,17                          | 99.313.245,14          | 1.043.962,14                  | 1,1%                                                              | 336.771,26                                             | 32,3%                                                        | 129.984,48                                                        | 12,5%                                                         | 38,6%                                                           |
| Segovia      | 62.803.814,95                           | 58.219.669,49          | 265.500,00                    | 0,5%                                                              | 185.423,18                                             | 69,8%                                                        | 32.853,47                                                         | 12,4%                                                         | 17,7%                                                           |
| Soria        | 91.009.089,57                           | 50.985.731,17          | 478.237,25                    | 0,9%                                                              | 168.933,33                                             | 35,3%                                                        | 88.835,51                                                         | 18,6%                                                         | 52,6%                                                           |
| Valladolid   | 122.834.181,45                          | 100.875.459,70         | 4.374.358,74                  | 4,3%                                                              | 328.122,49                                             | 7,5%                                                         | 180.054,54                                                        | 4,1%                                                          | 54,9%                                                           |
| Zamora       | 104.260.581,77                          | 60.875.538,40          | 655.958,06                    | 1,1%                                                              | 139.796,79                                             | 21,3%                                                        | 109.927,60                                                        | 16,8%                                                         | 78,6%                                                           |
| <b>Total</b> | <b>1.049.721.399,37</b>                 | <b>708.946.986,63</b>  | <b>12.080.674,67</b>          | <b>1,7%</b>                                                       | <b>2.082.779,74</b>                                    | <b>17,2%</b>                                                 | <b>1.270.282,27</b>                                               | <b>10,5%</b>                                                  | <b>61,0%</b>                                                    |

En este apartado resulta preciso destacar que los datos económicos se obtuvieron inicialmente de las respuestas al cuestionario proporcionadas por las propias diputaciones. Sin embargo, una vez analizada la información reportada, y sometida a contraste con otras fuentes, fundamentalmente con las cuentas anuales rendidas, se detectaron una serie de inconsistencias que han tenido que ser corregidas a través de los correspondientes procesos de subsanación, y en último caso, otorgando prioridad a la información que aparece reflejada en la cuenta general aprobada para dicho ejercicio por la Corporación provincial respectiva.

Según dichos datos, con referencia al ejercicio 2019, el porcentaje del gasto que la prestación del servicio de administración electrónica representó con respecto al gasto devengado a nivel agregado por los servicios de asistencia a municipios de las diputaciones se elevó al 17,2%. En términos absolutos, las Diputaciones de Burgos, Salamanca y Valladolid, fueron las que mayores recursos destinaron a la administración electrónica de sus ayuntamientos en el ejercicio indicado, superando en los tres casos los 300.000 € por dicho concepto (obligaciones reconocidas).

En términos relativos existen diferencias, entre unas y otras provincias, respecto a la información de ejecución presupuestaria relacionada con la administración electrónica. Así mientras que en la Diputación de Segovia el gasto devengado por los servicios de administración electrónica representa un 70% de las obligaciones reconocidas por el servicio de asistencia a municipios, en Valladolid dicho indicador desciende al 7,5 %. Dichas desviaciones respecto a la media ponen de manifiesto que la comparabilidad de dichos registros puede adolecer de falta de homogeneidad, dada la diversidad de criterios organizativos o de imputación presupuestaria existentes en cada una de las diputaciones objeto de análisis.

**Gráfico n.º 5. Porcentaje de ORN correspondientes al servicio de administración electrónica sobre el total de la asistencia a municipios.**



En este sentido, el dato que puede resultar más significativo al permitir comparaciones homogéneas es el referido al coste de la contratación de la empresa

prestataria, y en concreto, los pagos realizados durante el año 2019 a dicha mercantil. En este apartado, cabe precisar, que la Diputación de Zamora incluyó en la misma contratación el coste de su propio sistema de administración electrónica, sin que pudiera determinar con exactitud qué parte del precio corresponde únicamente a la asistencia a municipios.

Según dicha información, durante el ejercicio 2019 las diputaciones provinciales realizaron pagos a la empresa externa adjudicataria del servicio de administración electrónica por un importe total de 1.270.282,27 euros. Las Diputaciones de Palencia, Burgos, Ávila y Valladolid, son las que mayores importes registraron por este concepto, superiores en todos los casos a 180.000 €.

Estos pagos en algunas diputaciones son los únicos considerados asociados al coste del servicio mientras que, en otros casos, se imputan a dicho concepto de gasto otro tipo de prestaciones. De lo cual resulta cierta falta de uniformidad en los criterios elegidos en la imputación de gastos al servicio de administración electrónica.

El análisis comparativo del coste del servicio contratado con la empresa “EsPublico” en las distintas provincias, muestra importantes diferencias entre ellas, especialmente al relacionarlo con el número de municipios atendidos y los habitantes de estos municipios a los que se presta el servicio.

**Cuadro n.º 9 . Comparativa de costes por diputaciones.**

| Diputación           | Coste anual por municipio<br>€ | Desviación s/<br>coste medio<br>municipio<br>(600 €) | Coste anual por<br>habitante<br>€ | Desviación<br>s/coste<br>medio<br>habitante<br>(1,4 €) | Total<br>importe<br>anual<br>(2019) € | Municipios<br>(menos<br><1.000 hab.)<br>receptores<br>servicio<br>diputación | Población<br>(hab.) |
|----------------------|--------------------------------|------------------------------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| Dip. de Ávila        | 764,5                          | 27,4%                                                | 1,9                               | 39,4%                                                  | 181.947,2                             | 238                                                                          | 94.122              |
| Dip. de Burgos       | 497,3                          | -17,1%                                               | 1,6                               | 17,1%                                                  | 183.000,0                             | 368                                                                          | 112.759             |
| Dip. de León         | 784,1                          | 30,7%                                                | 0,7                               | -49,0%                                                 | 162.311,7                             | 207                                                                          | 229.542             |
| Dip. de Palencia     | 1.059,8                        | 76,6%                                                | 2,4                               | 75,9%                                                  | 201.367,7                             | 190                                                                          | 82.568              |
| Dip. de Salamanca    | 363,1                          | -39,5%                                               | 0,7                               | -48,3%                                                 | 129.984,5                             | 358                                                                          | 181.234             |
| Dip. de Segovia      | 177,6                          | -70,4%                                               | 0,9                               | -37,5%                                                 | 32.853,5                              | 185                                                                          | 37.925              |
| Dip. de Soria        | 488,1                          | -18,6%                                               | 1,8                               | 30,1%                                                  | 88.835,5                              | 182                                                                          | 49.238              |
| Dip. de Valladolid   | 818,4                          | 36,4%                                                | 1,2                               | -12,9%                                                 | 180.054,5                             | 220                                                                          | 149.156             |
| Dip. de Zamora       | 446,9                          | -25,5%                                               | 1,2                               | -14,9%                                                 | 109.927,6                             | 246                                                                          | 93.198              |
| <b>Media/Totales</b> | <b>600,0</b>                   | <b>-</b>                                             | <b>1,4</b>                        | <b>-</b>                                               | <b>-</b>                              | <b>2.194</b>                                                                 | <b>1.029.742</b>    |

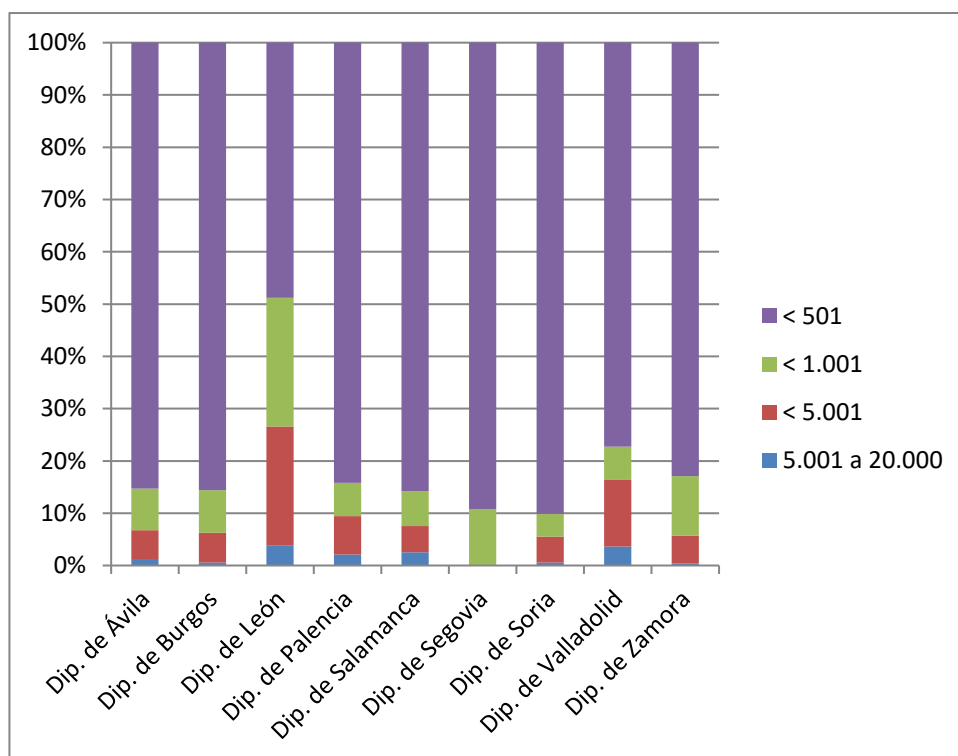
Según dichos datos el coste más bajo por municipio lo obtiene la diputación de Segovia, lo cual puede tener su origen en el hecho de no incluir en su prestación a los ayuntamientos de más de 1.000 habitantes.

En relación al número de municipios, se aprecian diferencias notables, siendo la Diputación de Segovia la que obtiene un menor coste anual por municipio (177,6 €), el 70,4%% inferior a la media (600 €), nuevamente influenciado por el hecho de no incluir los ayuntamientos de mayor tamaño. La Diputación de Palencia, en el extremo opuesto, presenta una desviación del 76,6% más que la media por municipio.

En términos relativos a coste por habitante, las diferencias siguen siendo muy significativas, registrándose en Palencia la desviación más elevada (75,9 % superior a la media), mientras que en sentido contrario, las Diputaciones de León, Salamanca y Segovia son las que presentan mayores desviaciones negativas, en todos los casos por debajo de la media (1,4 €), inferiores en un 49 %, 48,3 % y 37,5 %, respectivamente, al coste medio por habitante.

En estos datos influyen, además de las circunstancias ya expuestas respecto a Segovia, factores de distribución territorial asociados a la estructura de población de cada una de las provincias. Esto implica que, en provincias como León con municipios en general mayores que en el resto, el coste por municipio esté entre los más elevados, pero por habitante sea el más bajo. Determinados aspectos de índole contractual podrían de igual manera afectar a las variaciones en los precios del contrato formalizados por cada una de las diputaciones, aspecto este último, cuyo examen no forma parte del alcance de los presentes trabajos.

Gráfico n.º 6. Porcentaje de municipios según tramos de población para cada provincia.



Con respecto a otros factores que pudieran influir en los resultados, como la inclusión o no de determinados servicios (Apartado V.2.1), no se ha observado ninguna relación.

Con respecto a posibles ingresos que las diputaciones obtienen por la prestación del servicio, ninguna ha recibido ayudas específicas para este concepto, pero sí que se benefician de una línea de ayudas de la Junta de Castilla y León, que desde 1985 viene financiando los servicios de asistencia y asesoramiento a municipios.

El importe de dichas ayudas, en 2019, se elevó a nivel global a 2.941.735,43 euros, sobre un presupuesto agregado de 3.460.865,22 euros, financiándose con recursos propios de las propias instituciones supramunicipales, 519.129,79 euros (Orden PRE/706/2019, de 11 de julio, por la que se conceden ayudas con cargo al Fondo de Cooperación Local-Ordenación Territorial 2019 a las diputaciones provinciales y al Consejo Comarcal de El Bierzo, para el sostenimiento de las Oficinas de Asistencia y Asesoramiento a Municipios y para la formación o actualización de inventarios de bienes de las entidades locales de Castilla y León.). En 2020, se mantuvieron los mismos importes (Orden PRE/1027/2020, de 30 de septiembre.) Las cantidades concedidas en cada anualidad, oscilan entre 200.843,39 euros de la Comarca de El Bierzo y 398.745,13 euros concedidos a la Diputación de Salamanca.

#### V.3.2. COSTE DEL SERVICIO PARA LOS AYUNTAMIENTOS

Las diputaciones no repercuten ningún coste a los ayuntamientos por el servicio que ofrecen. Todas las diputaciones menos Segovia lo ofrecen indistintamente a los ayuntamientos de menos de 20.000 habitantes, sin consideraciones adicionales por población del municipio.

En el caso de Segovia, y como ya se detalló en el apartado V.1.3, solo acceden al servicio completo los que tienen menos de 1.000 habitantes. A los que se encuentran entre 1.000 y 20.000 habitantes les proporciona la opción de acogerse a una oferta vinculante solicitada a “EsPublico”, como adjudicataria del servicio de administración electrónica a los ayuntamientos menores de 1.000 habitantes.

Los ayuntamientos que lo deseen pueden contratar el servicio, en condiciones ventajosas gracias a esta oferta vinculante, directamente con la empresa prestataria, por lo que la diputación tampoco está repercutiendo ningún coste en este caso; los pagos del ayuntamiento son a la empresa “EsPublico” en virtud del contrato que suscriban.

Por otra parte, aunque la diputación no repercuta costes existen, en algunos casos, gastos que ha de asumir el ayuntamiento para acceder al servicio. Un ejemplo de estos gastos son los certificados electrónicos, imprescindibles para el funcionamiento de la herramienta. Algunas diputaciones como Burgos o Salamanca suministran todos los certificados necesarios de manera gratuita, mientras que otras como Palencia, Soria o Zamora, no incluyen todos los necesarios y deberán costeárselos los ayuntamientos.

Para estos y otros gastos como los relacionados con el material, el acceso a internet, etc., únicamente las Diputaciones de Palencia y Salamanca afirman conceder subvenciones que permitan a los ayuntamientos afrontarlos. El objeto de la mayor parte de las subvenciones y ayudas es la adquisición de equipos informáticos (tales como ordenadores de sobremesa, portátiles), aplicaciones y programas y elementos periféricos o dispositivos móviles (Palencia y Salamanca), aunque también se concedieron subvenciones y ayudas generales relacionadas con los servicios de administración electrónica a ayuntamientos de menos de 20.000 habitantes (Salamanca).

En el cuadro siguiente se muestran las cuantías concedidas por dichos conceptos en 2019 y primer semestre de 2020.

La Diputación de León pese a que declara que paga íntegramente la herramienta de administración electrónica para todos los ayuntamientos de la provincia de menos de 20.000 habitantes, su mantenimiento y formación, y que no ofrece ninguna subvención, incorpora en este apartado, presumiblemente por error, la cuantía de 268.366,44 euros a lo largo de varias líneas. Dicho importe, sin embargo, más que de una subvención, podría tratarse de la cantidad abonada por la propia Diputación a la empresa adjudicataria del contrato.

**Cuadro n.º 10 . Subvenciones concedidas por las diputaciones a los ayuntamientos para hacer frente a gastos relacionados con la administración electrónica.**

| Diputación       | Adquisición de equipos |                       | Otras subvenciones y ayudas generales |                       |
|------------------|------------------------|-----------------------|---------------------------------------|-----------------------|
|                  | 2019                   | 2020<br>(enero-junio) | 2019                                  | 2020<br>(enero-junio) |
| <b>Palencia</b>  | 72.801,27 €            | 73.019,46 €           | -                                     | -                     |
| <b>Salamanca</b> | 300.000,00 €           | -                     | 97.515,04 €                           | -                     |

### V.3.3. IMPLICACIONES COVID-19

Ninguna de las diputaciones manifiesta haber realizado actuaciones (contrataciones, adquisición de material, etc.) que haya requerido modificaciones presupuestarias como consecuencia de la crisis sanitaria provocada por el COVID-19, salvo la diputación de Salamanca, que como consecuencia de esta crisis, no ha convocado subvenciones para la renovación de equipos informáticos en 2020, similares a las convocadas en 2019.

Por tanto, aunque las diputaciones sí han realizado actuaciones para mantener la actividad de los ayuntamientos, éstas han sido asumidas en su mayor parte con recursos propios.

Únicamente las diputaciones de Segovia y Soria han aportado contrataciones realizadas por el procedimiento de urgencia para la adquisición del sistema de reuniones

telemático “Gestiona Comunica” con motivo de las restricciones de movilidad impuestas por la crisis sanitaria (Apartado V.1.4.1)

#### **V.4. DETALLE DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA DE QUE DISPONEN LOS AYUNTAMIENTOS**

Sirve de contexto a este epígrafe el marco legal ya definido en el apartado V.1. de este Informe.

Se ha seleccionado como muestra para la verificación de la implantación de la administración electrónica en los ayuntamientos, a los municipios de Castilla y León pertenecientes a la franja de población de 10.000 a 20.000 habitantes, al afectar a un estrato de entidades que pese a encontrarse bajo el paraguas competencial de las diputaciones (art.36.1. g), LRBRL) se las presume con mayor disponibilidad de recursos y cierta capacidad para afrontar los procesos relacionados con su transformación digital.

Este grupo de entidades, ya delimitado en el apartado II.1 de este Informe, lo integran un total de siete ayuntamientos: tres pertenecientes a la provincia de León (Astorga, La Bañeza y Villaquilambre), otros tres a Salamanca (Béjar, Ciudad Rodrigo y Santa Marta de Tormes) y un ayuntamiento de la provincia de Zamora (Benavente).

##### **V.4.1. SEDE ELECTRÓNICA**

El artículo 38.1 de la LRJSP, en términos análogos a como lo hacía la Ley 7/2011, establece la definición legal de sede electrónica, considerando como tal, a aquella dirección electrónica, disponible para los ciudadanos a través de redes de telecomunicaciones, cuya titularidad corresponde a una administración pública, o bien a una o varios organismos públicos o entidades de Derecho Público en el ejercicio de sus competencias.

A los efectos y con el alcance establecido en este apartado del Informe, el concepto legal de sede electrónica difiere claramente de otro de los instrumentos tecnológicos contemplados en la LRJSP, más concretamente en su artículo 39: el portal de internet, en cuanto punto de acceso electrónico cuya titularidad corresponde a una administración pública, organismo público o entidad de Derecho Público que permite el acceso a través de internet a la información publicada y, en su caso, a la sede electrónica correspondiente.

La sede electrónica se encuentra revestida de unos requerimientos especiales que sin embargo no son exigibles al portal de internet. Mediante sede electrónica, tal y como se encarga de acotar el R.D. 203/2021 (art. 9.1), se realizarán todas las actuaciones y trámites referidos a procedimientos o a servicios que requieran la identificación de la administración pública y, en su caso, la identificación o firma electrónica de las personas interesadas. Sin embargo, el portal de internet no es un sitio web ajeno a la responsabilidad que pudiera derivarse de sus contenidos, toda vez que tal y como recuerda el artículo 40.2 de la LRJSP se entenderá identificada la administración pública respecto de la información que se publique como propia en su portal de internet. El artículo del 5

del Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, contiene una prolija regulación de los portales de internet de las administraciones públicas, contribuyendo a aclarar algunos conceptos y a evitar el confundirlos con instrumentos previstos en la normativa sobre administración electrónica.

El establecimiento de una sede electrónica conlleva la responsabilidad del titular respecto de la integridad, veracidad y actualización de la información y los servicios a los que pueda accederse a través de la misma (art. 38.2, LRJSP). Estos requisitos son abordados con mayor detalle en el texto reglamentario (art. 12, R.D. 203/2021).

Así mismo, según determina el artículo 38.3 de la LRJSP las administraciones públicas vienen obligadas a determinar las condiciones e instrumentos de creación de las sedes electrónicas debiéndose garantizar la identificación del órgano titular de la sede, así como los medios disponibles para la formulación de sugerencias y quejas.

Las sedes electrónicas deben utilizar, para identificarse y garantizar una comunicación segura con las mismas, certificados reconocidos o cualificados de autenticación de sitio web o medio equivalente (art. 38.6., LRJSP).

Por otra parte, la publicación en las sedes electrónicas de informaciones, servicios y transacciones, debe respetar los principios de accesibilidad y uso de acuerdo con las normas establecidas al respecto, estándares abiertos y, en su caso, aquellos otros que sean de uso generalizado por los ciudadanos (art.38.5., LRJSP). Resulta aplicable en este sentido, lo establecido, en el Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.

Bajo dicho contexto y en base a las comprobaciones realizadas, se ha podido verificar que los siete municipios objeto de examen, salvo el de Astorga, manifiestan disponer de una sede electrónica que permite a los interesados relacionarse electrónicamente con sus respectivos ayuntamientos.

En cuanto al Ayuntamientos de Astorga, pese a lo manifestado en el cuestionario, se ha verificado que esta entidad pone a disposición de los interesados esta herramienta, con las precisiones que se señalan en los apartados siguientes.

En el cuadro siguiente se refleja de forma gráfica el grado de implantación de la sede electrónica en los siete ayuntamientos definidos, bajo el prisma del nivel de cumplimiento de los requisitos anteriormente enunciados, cuyo detalle es objeto de análisis independiente en cada uno de los subapartados que integran este epígrafe:

Cuadro n.º 11 . Valoración de los requisitos de las sedes electrónicas.<sup>7</sup>

|                                 | Requisito                                                                    | ASTORGA | BÉJAR | BENAVENTE | CIUDAD RODRIGO | LA BAÑEZA | SANTA MARTA DE TORMES | VILLAQUILAMBRE |
|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|---------|-------|-----------|----------------|-----------|-----------------------|----------------|
| Sede electrónica (art 38 LRJSP) | Titularidad                                                                  | ✓       | ✓     | ✓         | ✓              | ✓         | ✓                     | ✓              |
|                                 | Integridad, veracidad y actualización de la información contenida en la sede | ✗       | ✗     | ✗         | ✓              | ✓         | ✓                     | ✓              |
|                                 | Instrumentos de creación                                                     | ✗       | ✗     | ✓         | ✓              | ✓         | ✓                     | ✓              |
|                                 | Medios disponibles para la formulación de sugerencias y quejas               | ✓       | ✓     | ✓         | ✓              | ✓         | ✓                     | ✓              |
|                                 | Comunicaciones seguras y medios de identificación                            | ✗       | ✓     | ✓         | ✓              | ✓         | ✗                     | ✓              |
|                                 | Accesibilidad                                                                | ✓       | ✓     | ✓         | ✓              | ✓         | ✓                     | ✓              |
|                                 | VALORACIÓN GLOBAL                                                            | ✗       | ✓     | ✓         | ✓              | ✓         | ✓                     | ✓              |

Satisfactorio: ✓ Parcialmente satisfactorio: ✗ No satisfactorio: ✗

Según lo indicado, la valoración global de dichas comprobaciones arroja un resultado mayoritario de cumplimiento parcialmente satisfactorio de los requisitos señalados para la sede electrónica por el artículo 38.5. de la LRJSP. El Ayuntamiento de Ciudad Rodrigo se sitúa en el nivel más elevado de cumplimiento, con observancia de cinco de los seis requisitos establecidos en dicha normativa, mientras que en el extremo opuesto, el Ayuntamiento de Astorga, que no acredita en ningún caso el cumplimiento satisfactorio de los requisitos objeto de examen, es el que presenta el nivel más bajo del referido índice

#### V.4.1.1. Titularidad

La titularidad de la sede electrónica debe asociarse de manera inequívoca a la administración responsable de dicha sede mediante un certificado electrónico.

Los Ayuntamientos de Béjar, Benavente, Ciudad Rodrigo y Villaquilambre disponen de dicho certificado, válido, y emitido para el ayuntamiento.

En el caso de Astorga y Santa Marta de Tormes, en la fecha de conclusión de los trabajos de campo (mes de julio de 2021) este certificado se encontraba caducado, careciendo por tanto de validez. No obstante, con anterioridad a la conclusión de este Informe, se ha comprobado que ambas entidades habían subsanado dicha deficiencia y disponían de dicho certificado válido emitido por una entidad de confianza.

<sup>7</sup> Cuadro modificado como consecuencia de las alegaciones presentadas

El Ayuntamiento de la Bañeza utiliza para identificar a su sede, un certificado emitido para el proveedor de servicios que les proporciona dicha sede (la empresa “EsPublico”) y que por tanto no se asocia en concreto al Ayuntamiento de la Bañeza.

V.4.1.2. Integridad, veracidad y actualización de la información contenida en la sede

Ninguno de los ayuntamientos aporta una descripción de los mecanismos de control que aplica el ayuntamiento para permitir garantizar que la información que se muestra en la sede cumple con los requisitos de integridad, veracidad y actualización, quedando supeditado a la actuación individual de los funcionarios responsables de la publicación de los contenidos. Los Ayuntamientos de Astorga, Béjar, Benavente y La Bañeza, ofrecen alguna explicación, si bien no dan respuesta a la cuestión planteada.

Todos los ayuntamientos disponen de una web corporativa en que de manera paralela se publica información acerca de los trámites y procedimientos que se pueden realizar en el ayuntamiento, disponiendo también en algunos casos de una sección de novedades o tablón de anuncios. Se aprecia cierta incoherencia entre dicha información y la que se publica en las respectivas sedes. Figuran procedimientos que únicamente aparecen en las webs, pero no en las sedes; existen formularios para un mismo trámite con falta de coincidencia respecto a la información que se solicita o la documentación a aportar, encontrándose en muchos casos desactualizados; en algunos de ellos, no se ofrece la posibilidad de elegir la notificación electrónica, o contienen referencias a legislación derogada.

Hay que tener en cuenta, que los contenidos de la web son meramente informativos, siendo los de la sede electrónica los que deben disponer de las debidas garantías de integridad, veracidad y actualización. Los resultados de los análisis ponen de manifiesto que la información que aparece en la sede electrónica resulta insuficiente.

Destacan en este apartado, en sentido positivo, los Ayuntamientos de Ciudad Rodrigo y el de Santa Marta de Tormes. El primero de ellos -Ciudad Rodrigo- por la consistencia entre los trámites presentes en su sede electrónica y los que se publican en la página web. Por su parte el Ayuntamiento Santa Marta de Tormes opta, en general, por no duplicar información en la web y en la sede, lo que evita inducir a confusión.

Los Ayuntamientos de Astorga o Benavente incluyen un catálogo en la sede muy limitado, claramente incompleto, al contrastarlo con la información que obra en sus páginas web.

Los tabloneros de anuncios de algunas sedes electrónica presentan escaso o nulo contenido. Tal es el caso de la sección de bandos de Benavente que apenas contiene información, o carece de contenido, como en el caso de Astorga.

#### V.4.1.3. Instrumentos de creación

El Ayuntamiento de Ciudad Rodrigo dispone de un instrumento de creación de la sede electrónica a través de la ordenanza municipal reguladora de la administración electrónica publicada en el B.O.P. y en la propia sede electrónica.

En otros ayuntamientos la normativa aprobada, o bien es muy genérica (Astorga), se encuentra a falta de desarrollo (Benavente), toma como base la normativa anterior ya derogada (La Bañeza), o se aprobó en su integridad con arreglo a la normativa vigente en 2011 (Villaquilambre).

El reglamento por el que se crea la sede electrónica y se regula el registro electrónico del Ayuntamiento de Santa Marta de Tormes está desactualizado e incluye una sede que no coincide con la actual. No obstante, el Ayuntamiento informó que la sede electrónica había sido actualizada mediante Decreto de la Alcaldía dictado en fecha de 15 de junio de 2021.<sup>8</sup>

El Ayuntamiento de Béjar carece de instrumentos normativos aprobados en esta materia.

#### V.4.1.4. Medios disponibles para la formulación de sugerencias y quejas

No todas las sedes disponen de un apartado de sugerencias y quejas. Sin embargo, únicamente disponen de esta utilidad en la propia sede electrónica, los Ayuntamientos de Béjar, Ciudad Rodrigo, La Bañeza y Santa Marta de Tormes.

#### V.4.1.5. Comunicaciones seguras y medios de identificación

Todas las sedes electrónicas están protegidas por el uso de HTTPS y certificados para cifrar las comunicaciones, sin embargo, los certificados de las sedes de los Ayuntamientos de Astorga y Santa Marta de Tormes, tal y como se indicaba, se encontraban caducados durante la realización de los trabajos de campo de esta Fiscalización, por lo que no se garantizaba en dichas entidades la seguridad de las comunicaciones. Dicha situación revirtió con posterioridad, con anterioridad a la conclusión del presente Informe, acreditándose la habilitación y validez de los correspondientes certificados.

De cara al interesado, el navegador muestra una advertencia sobre la falta de seguridad de la página a la que se accede, siendo éste un factor muy negativo a la hora de incentivar el uso de la sede electrónica.

---

<sup>8</sup> Párrafo modificado como consecuencia de las alegaciones presentadas

#### V.4.1.6. Accesibilidad

El Real Decreto 1112/2018, impone la elaboración, actualización periódica y publicación de una declaración de accesibilidad sobre la conformidad de sus sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles con los requisitos mínimos de accesibilidad que estén establecidos, facilitando la adaptación al estado de la técnica en cada momento.

Se ha comprobado que, en todos los casos, las declaraciones se encuentran desactualizadas, ya que ninguna de las sedes contiene información acerca del cumplimiento de los criterios A y AA de WCAG 2.1, aunque en todas ellas consta una declaración de accesibilidad en la que especifican o bien el cumplimiento de la versión anterior (UNE 139803:2012, AA de WCAG 2.0) o bien los criterios A sin especificar versión de WCAG.

#### V.4.2. SISTEMAS DE IDENTIFICACIÓN Y FIRMA

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, según corresponda, que consten en el Documento Nacional de Identidad o documento identificativo equivalente. Los interesados, en los términos previstos en el artículo 9 de la LPAC, pueden identificarse electrónicamente ante las administraciones públicas a través de sistemas basados en certificados electrónicos cualificados de firma electrónica, mediante sistemas basados en certificados electrónicos cualificados de sello electrónico, o a través de sistemas de clave concertada y cualquier otro sistema, que las administraciones consideren válido en los términos y condiciones que se establezca. Las administraciones deberán garantizar que la utilización de uno de los dos primeros sistemas (firma electrónica y sello electrónico) para todo procedimiento, aun cuando se admita para ese mismo procedimiento alguno de los restantes (clave concertada y otros).

En cuanto a los sistemas de firma, los interesados podrán 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. Si optaran por relacionarse con las administraciones públicas a través de medios electrónicos, se considerarán válidos a efectos de firma, de acuerdo con las especificaciones que señala el artículo 10 de la LPAC, unos sistemas análogos a los anteriormente considerados como válidos para la identificación.

Por su parte las administraciones públicas, tal y como establece el artículo 40 de la LRJSP, 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 deben incluir el número de identificación fiscal y la denominación correspondiente, así como, en su caso, la identidad de la persona titular en el caso de los sellos electrónicos de órganos administrativos. La relación de sellos electrónicos utilizados por cada administración

Pública, incluyendo las características de los certificados electrónicos y los prestadores que los expiden, deberá ser pública y accesible por medios electrónicos.

En relación al cumplimiento de los expresados aspectos de los sistemas de identificación y firma por parte de los siete ayuntamientos objeto de examen, en el cuadro siguiente se muestran de forma gráfica sus resultados.

**Cuadro n.º 12 . Valoración de los requisitos de los sistemas de identificación y firma.**

|                                                                  | Requisito                                                    | ASTORGA | BÉJAR | BENAVENTE | CIUDAD RODRIGO | LA BAÑEZA | SANTA MARTA DE TORMES | VILLAQUILAMBRE |
|------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|---------|-------|-----------|----------------|-----------|-----------------------|----------------|
| Sistema de identificación y firma (arts. 9 y 10 LPAC y 40 LRJSP) | Medios de identificación de los interesados                  | ✓       | ✓     | ✓         | ✓              | ✓         | ✓                     | ✓              |
|                                                                  | Medios de firma de los interesados                           | ✓       | ✓     | ✓         | ✓              | ✓         | ✓                     | ✓              |
|                                                                  | Sistemas de identificación de las Administraciones Públicasn | ✓       | ✓     | ✓         | ✓              | ✓         | ✓                     | ✓              |
|                                                                  | (Publicación de los Sellos de Órgano utilizados)             | ✗       | ✓     | ✗         | ✓              | ✓         | ✓                     | ✗              |
|                                                                  | VALORACIÓN GLOBAL                                            |         | ✓     |           | ✓              | ✓         | ✓                     |                |

Satisfactorio: ✓ Parcialmente satisfactorio: || No satisfactorio: ✗

Según dichos datos, la valoración global de las pruebas realizadas en este apartado arroja unos resultados mayoritariamente positivos. Los sistemas de identificación y firma de los propios ayuntamientos, con el detalle que se muestra en los subapartados siguientes, son los que arrojan peores resultados.

#### V.4.2.1. Medios de identificación y firma de los interesados

Todos los ayuntamientos cumplen con los mínimos que marcan los artículos 9 y 10 de la LPAC, permitiendo la identificación y firma de los interesados mediante certificados electrónicos cualificados.

Los Ayuntamientos de Béjar, Ciudad Rodrigo, La Bañeza y Santa Marta de Tormes están integrados con las plataformas “cl@ve” y “@firma” de la AGE, lo que simplifica de cara al ciudadano la realización de los trámites, al ser un sistema ampliamente utilizado por todas las administraciones y que además permite el uso de claves concertadas para determinados trámites.

Ninguno de los ayuntamientos ha aportado una política de firma que especifique el tipo de medio de identificación y firma que se permitirá para cada trámite.

#### V.4.2.2. Sistemas de identificación de las administraciones públicas

Los Ayuntamientos de Béjar, Ciudad Rodrigo, La Bañeza y Santa Marta de Tormes publican en la sede electrónica la relación de sellos de órgano que utilizan para identificar a la administración, mientras que Astorga, Benavente y Villaquilambre no publican ninguno.

### V.4.3. SISTEMA DE NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA

Por así disponerlo el artículo 14 de la LPAC las personas físicas pueden elegir en todo momento si se comunican con las administraciones públicas para el ejercicio de sus derechos y obligaciones a través de medios electrónicos o no, salvo que estén obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos con las administraciones públicas.

Por su parte según el mismo texto legal las notificaciones se practicarán preferentemente por medios electrónicos y, en todo caso, cuando el interesado resulte obligado a recibirlas por esta vía. No obstante, los interesados que no estén obligados a recibir notificaciones electrónicas podrán decidir y comunicar en cualquier momento a la administración pública, mediante los modelos normalizados que se establezcan al efecto, que las notificaciones sucesivas se practiquen o dejen de practicarse por medios electrónicos (art. 41.1, LPAC).

Todos los ayuntamientos afirman disponer de un sistema de notificación electrónica, excepto Astorga. Sin embargo, la sede electrónica del Ayuntamiento de Astorga sí permite esta opción, aunque la respuesta negativa al cumplimentar el cuestionario genera dudas sobre su uso.

En el cuadro siguiente se muestran los resultados de manera resumida, detallándolos a continuación, presentando una valoración global mayoritariamente positiva.

**Cuadro n.º 13 . Valoración de los requisitos de los sistemas de notificación electrónica.**

|                                                      | Requisito                                  | ASTORGA | BÉJAR | BENAVENTE | CIUDAD RODRIGO | LA BAÑEZA | SANTA MARTA DE TORMES | VILLAQUILAMBRE |
|------------------------------------------------------|--------------------------------------------|---------|-------|-----------|----------------|-----------|-----------------------|----------------|
| Sistema de notificación electrónica (art. 41.1 LPAC) | Preferencia de la notificación electrónica | ✓       | ✓     | ✓         | ✓              | ✓         | ✓                     | ✓              |
|                                                      | Cambio de preferencia                      | ✓       | ✓     | ✓         | ✓              | ✓         | ✓                     | ✓              |
|                                                      | VALORACIÓN GLOBAL                          | ✓       | ✓     | ✓         | ✓              | ✓         | ✓                     | ✓              |

Satisfactorio: ✓ Parcialmente satisfactorio: ⚠ No satisfactorio: ✗

#### V.4.3.1. Utilización por defecto de la notificación electrónica

En todos los casos el sistema de notificación para los procedimientos iniciados en la sede es el electrónico. Sin embargo, en los formularios presentes en las webs de los ayuntamientos en muchos casos no se proporciona la posibilidad de seleccionar el tipo de notificación.

#### V.4.3.2. Cambio en el método de notificación

Todos los ayuntamientos proporcionan una manera sencilla de cambiar el sistema de notificación preferente, ya sea de manera global como usuario en aquellas sedes que

precisan de un registro previo (Astorga, Benavente y Villaquilambre) o para cada procedimiento en el resto.

#### V.4.4. EXPEDIENTE ELECTRÓNICO

Los expedientes administrativos deben tener formato electrónico y cuando en virtud de una norma sea preciso remitir el expediente electrónico, habrá de hacerse de acuerdo con lo previsto en el Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI) y en las correspondientes Normas Técnicas de Interoperabilidad (art. 70.1. y 3., LPAC).

En todos los ayuntamientos se encuentra implantado un gestor de expedientes que permite su tramitación por medios electrónicos, siendo además, según indican todos los ayuntamientos, salvo el de Béjar, el único sistema admitido, no pudiendo tramitarse ningún expediente sin utilizar esta herramienta.

El funcionamiento interno de la administración, gracias a estos tramitadores, ha pasado a ser digital en gran medida.

Los dos fabricantes de los tramitadores utilizados por los ayuntamientos (“AYTOS” y “EsPublico”) disponen de distintivos de cumplimiento del ENI, lo que garantiza la interoperabilidad de los expedientes almacenados en estos gestores.

Según los datos que se muestran en el cuadro siguiente, la valoración global resultante de las pruebas practicadas en este apartado, presentan en todos los casos unos resultados altamente positivos.

**Cuadro n.º 14 . Valoración de los requisitos del expediente electrónico.**

| Requisito                            |                                    | ASTORGA | BÉJAR | BENAVENTE | CIUDAD RODRIGO | LA BAÑEZA | SANTA MARTA DE TORMES | VILLAQUILAMBRE |
|--------------------------------------|------------------------------------|---------|-------|-----------|----------------|-----------|-----------------------|----------------|
| Expediente electrónico (art 70 LPAC) | Formato electrónico del expediente | ✓       | ✗     | ✓         | ✓              | ✓         | ✓                     | ✓              |
|                                      | Cumplimiento ENI y normas técnicas | ✓       | ✓     | ✓         | ✓              | ✓         | ✓                     | ✓              |
|                                      | VALORACIÓN GLOBAL                  | ✓       | ✓     | ✓         | ✓              | ✓         | ✓                     | ✓              |

Satisfactorio: ✓ Parcialmente satisfactorio: ✗ No satisfactorio: ✗

#### V.4.5. PUNTO DE ACCESO GENERAL ELECTRÓNICO (PAGE)

La LPAC (art. 13.a.) consagra como uno de los derechos de las personas, el de comunicarse con las administraciones públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.

El R.D. 203/2021, de 30 de marzo, dedica su Título I a regular los portales de internet, el punto de acceso general electrónico y las sedes electrónicas, mejorando de manera notable la regulación preexistente, lo cual contribuye a superar algunas confusiones que se han venido planteando en esta materia.

Según dispone el R.D. 203/2021 (art. 6) las administraciones públicas deben contar con un Punto de Acceso General electrónico (PAGE). El PAGE de cada administración pública facilitará el acceso a los servicios, trámites e información de los órganos, organismos públicos y entidades vinculados o dependientes de la administración pública correspondiente, y además dispondrá de una sede electrónica, a través de la cual se podrá acceder a todas las sedes electrónicas y sedes asociadas de la administración pública correspondiente. Esta sede podrá incluir un área personalizada a través de la cual cada interesado, podrá acceder a su información, al seguimiento de los trámites administrativos que le afecten y a las notificaciones y comunicaciones en el ámbito de la administración pública competente, es decir a la carpeta ciudadana, que será objeto de análisis en apartados posteriores de este Informe.

Sirve de contexto en este apartado el derecho transitorio que incorpora la LPAC en sus disposiciones transitoria cuarta y final séptima, que en relación, entre otros extremos, al punto de acceso general electrónico de la administración, permitirá considerar como válidos, los mismos canales, medios o sistemas electrónicos vigentes relativos a dichas materias, que permitan garantizar el derecho de las personas a relacionarse electrónicamente con las administraciones. La fecha de referencia de las referidas disposiciones sería la ya referida en apartados anteriores de este Informe (2 de abril de 2021).

**Cuadro n.º 15 . Valoración de los requisitos del Punto de Acceso General electrónico (PAGE).**

| Requisito                                           |                                                   | ASTORGA | BÉJAR | BENAVENTE | CIUDAD RODRIGO | LA BAÑEZA | SANTA MARTA DE TORMES | VILLAQUILAMBRE |
|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------|-------|-----------|----------------|-----------|-----------------------|----------------|
| Punto de Acceso General Electrónico (art 13.a LPAC) | Dispone de un Punto de Acceso General Electrónico | ✓       | ✗     | ✗         | ✗              | ✗         | ✗                     | ✓              |
|                                                     | Dispone de Portal Web                             | ✓       | ✓     | ✓         | ✓              | ✓         | ✓                     | ✓              |
| VALORACIÓN GLOBAL                                   |                                                   | ✓       | ⚠     | ⚠         | ⚠              | ⚠         | ⚠                     | ✓              |

Satisfactorio: ✓ Parcialmente satisfactorio: ⚠ No satisfactorio: ✗

La valoración de los anteriores resultados exige tomar en consideración la fecha en la que fueron cumplimentados los correspondientes formularios por los ayuntamientos.

En fecha de 11 de noviembre de 2020 se requirió a los siete ayuntamientos la cumplimentación y remisión a este Consejo de Cuentas, en el plazo máximo de 20 días hábiles, de unos cuestionarios, los cuales, pese al tiempo transcurrido, no habían sido enviados a este órgano de control externo. Dada la falta de respuesta de cuatro ayuntamientos a la anterior solicitud (Astorga, La Bañeza, Benavente y Santa Marta de Tormes), en fecha de 17 de mayo de 2021 se les requirió nuevamente para que en el plazo de diez días cumplimentasen dichos cuestionarios.

#### V.4.5.1. Punto de acceso único

En todos los casos los ayuntamientos disponen de un portal web que proporciona acceso a la sede electrónica, siendo ambos (web y sede), únicos para el ayuntamiento, evitando que el ciudadano tenga que acceder a múltiples páginas para realizar trámites con la misma administración. Este problema, que podría plantearse fundamentalmente en administraciones de mayor tamaño, con múltiples webs y sedes para distintos departamentos y organismos, no concurre en ninguno de los siete ayuntamientos del tamaño de los fiscalizados.

Cabe destacar que casi todos los ayuntamientos, salvo Astorga y Villaquilambre, responden negativamente a la pregunta relacionada con la implantación de un PAGE. por lo que se deduce que existe confusión en torno al significado de este elemento y las diferencias entre conceptos como portal web, portal de internet o PAGE.

#### V.4.5.2. Portal web

Se ha comprobado que todos los ayuntamientos disponen de una página web, la cual además de ofrecer diversa información relacionada con el municipio, permite acceder a la sede electrónica.

#### V.4.6. REGISTRO ELECTRÓNICO

Por así venir establecido en la LPAC (art. 16.1) resulta obligado para todas las administraciones públicas disponer 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 éstos. También se podrán anotar en el mismo, la salida de los documentos oficiales dirigidos a otros órganos o particulares. En la sede electrónica de acceso a cada registro figurará la relación actualizada de trámites que pueden iniciarse en el mismo. Las disposiciones de creación de los registros electrónicos deben publicarse en el diario oficial correspondiente y su texto íntegro deberá estar disponible para consulta en la sede electrónica de acceso al registro.

Las administraciones públicas deben mantener permanentemente actualizado en la correspondiente sede electrónica un directorio geográfico que permita al interesado identificar la oficina de asistencia en materia de registros más próxima a su domicilio (D.A. 4.<sup>a</sup>, LPAC).

Los registros electrónicos generales de todas y cada una de las administraciones, deberán ser plenamente interoperables entre sí, de modo que se garantice su interconexión, compatibilidad informática, así como la transmisión telemática de las solicitudes, escritos y comunicaciones que se incorporen a los mismos (art. 16.4, LPAC).

Las interconexiones entre registros de las administraciones públicas deberán realizarse a través del Sistema de Interconexión de Registros (SIR) gestionado por el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital en colaboración con el

Ministerio de Política Territorial y Función Pública de acuerdo con lo previsto en el Esquema Nacional de Interoperabilidad y en la correspondiente Norma Técnica (art. 60.2, R.D. 203/2021).

Según los datos que se muestran en el cuadro siguiente, pese a que todos los ayuntamientos cuentan con un registro electrónico general, la valoración global del cumplimiento de los requisitos no alcanza los niveles óptimos previstos en la LPAC.

**Cuadro n.º 16 . Valoración de los requisitos de los registros electrónicos.**

|                                    | Requisito                                                     | ASTORGA | BÉJAR | BENAVENTE | CIUDAD RODRIGO | LA BAÑEZA | SANTA MARTA DE TORMES | VILLAQUILAMBRE |
|------------------------------------|---------------------------------------------------------------|---------|-------|-----------|----------------|-----------|-----------------------|----------------|
| Registro electrónico (art 16 LPAC) | Existe y está publicada su disposición de creación            | ✓       | ✗     | ✓         | ✓              | ✓         | ✓                     | ✓              |
|                                    | Está disponible la relación de trámites que se pueden iniciar | ✓       | ✓     | ✓         | ✓              | ✓         | ✓                     | ✓              |
|                                    | Está disponible el directorio geográfico de oficinas          | ✗       | ✗     | ✗         | ✗              | ✗         | ✗                     | ✗              |
|                                    | Integración en SIR                                            | ✗       | ✓     | ✓         | ✓              | ✓         | ✓                     | ✓              |
|                                    | VALORACIÓN GLOBAL                                             | ✓       | ✓     | ✓         | ✓              | ✓         | ✓                     | ✓              |

Satisfactorio: ✓ Parcialmente satisfactorio: ⚠ No satisfactorio: ✗

#### V.4.6.1. Disposición de creación

Los Ayuntamientos de Astorga, Benavente y Ciudad Rodrigo han aprobado disposiciones de creación de los registros electrónicos en base a la vigente normativa apareciendo publicada en sus respectivas sedes electrónicas.

Los Ayuntamientos de La Bañeza, Santa Marta de Tormes y Villaquilambre, disponen igualmente de dicha normativa, sin embargo, en este caso, la misma fue aprobada en base a la ya derogada Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

El Ayuntamiento de Béjar no ha aportado información sobre este particular.

#### V.4.6.2. Relación actualizada de trámites que pueden iniciarse en el mismo

Todos los ayuntamientos disponen de un listado de los trámites que se pueden iniciar en el registro. Los Ayuntamientos de Astorga y Benavente no proporcionan información adicional sobre el procedimiento a los usuarios no registrados. El resto de los ayuntamientos sí muestran estos datos sin necesidad de registro.

Los Ayuntamientos de Béjar, Ciudad Rodrigo, La Bañeza y Santa Marta de Tormes muestran entre los datos disponibles, el código SIA de los procedimientos y su nivel de tramitación.

#### V.4.6.3. Publicación del directorio geográfico de oficinas

Todos los ayuntamientos indican al menos la ubicación de la sede principal del ayuntamiento, pero no proporcionan un directorio geográfico que permita seleccionar la más cercana a su domicilio o ubicación.

#### V.4.6.4. Integración en SIR

Todos los ayuntamientos, salvo el de Astorga, se encuentran adscritos al Sistema de Interconexión de Registros (SIR).

#### V.4.7. REGISTRO ELECTRÓNICO DE APODERAMIENTOS

En aplicación de lo previsto en el artículo 6 de la LPAC, las entidades locales, al igual que las restantes administraciones públicas (AGE y CCAA) deben disponer de un registro electrónico general de apoderamientos (REA), 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 pertenecientes a todas y cada una de las administraciones, deberán ser plenamente interoperables entre sí, de modo que se garantice su interconexión, compatibilidad informática, así como la transmisión telemática de las solicitudes, escritos y comunicaciones que se incorporen a los mismos.

La D.A. 7.<sup>a</sup> del R.D. 203/2021, se encarga de regular la interoperabilidad de los registros electrónicos de apoderamientos pertenecientes a las administraciones.

Hay que tener en cuenta que esta materia, tal y como se indicaba en apartados precedentes de este Informe, se encuentra afectada, en cuanto a su entrada en vigor, por las disposiciones transitoria cuarta y final séptima de la LPAC.

La mayoría de los ayuntamientos se encuentran integrados en la plataforma REA de la AGE, que permite inscribir y verificar el apoderamiento a favor de un representante para la realización de determinadas actuaciones administrativas en nombre del interesado.

Los Ayuntamientos de Benavente y Villaquilambre no disponen de dicha integración todavía, pero según sus declaraciones dicho instrumento se encuentran en fase de implantación.

El Ayuntamiento de Astorga no dispone de esta herramienta ni informa de planes concretos para su adhesión.

En el cuadro siguiente se muestran los resultados agregados relacionados con este apartado.

Cuadro n.º 17 . Valoración de los requisitos de los registros de apoderamientos.

| Requisito                                           |                   | ASTORGA | BÉJAR | BENAVENTE | CIUDAD RODRIGO | LA BAÑEZA | SANTA MARTA DE TORMES | VILLAQUILAMBRE |
|-----------------------------------------------------|-------------------|---------|-------|-----------|----------------|-----------|-----------------------|----------------|
| Registro electrónico de Apoderamientos (art 6 LPAC) | Integrados en REA | ✗       | ✓     | ⚠         | ✓              | ✓         | ✓                     | ⚠              |
|                                                     | VALORACIÓN GLOBAL | ✗       | ✓     | ⚠         | ✓              | ✓         | ✓                     | ⚠              |

Satisfactorio: ✓ Parcialmente satisfactorio: ⚠ No satisfactorio: ✗

#### V.4.8. REGISTRO DE EMPLEADOS PÚBLICOS HABILITADOS

Las administraciones públicas se encuentran obligadas a garantizar que los interesados pueden relacionarse con la administración a través de medios electrónicos, y además deben asistir en el uso de medios electrónicos a los interesados que así lo soliciten, de forma particular a aquellos a quien se presume con menores recursos o capacidades (los no incluidos en los apartados 2 y 3 del art. 14 de la LPAC). Por expreso mandato del artículo 12.2 de la LPAC, si alguno de estos interesados no dispone de los medios electrónicos necesarios, su identificación o firma electrónica en el procedimiento administrativo podrá ser válidamente realizada por un funcionario público mediante el uso del sistema de firma electrónica del que esté dotado para ello.

Para garantizar dicha asistencia, la LPAC (art. 12.3) obliga a la administración general del Estado, a las comunidades autónomas y a las entidades locales a mantener 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. En este registro o sistema equivalente, al menos, constarán los funcionarios que presten servicios en las oficinas de asistencia en materia de registros.

Esta materia se encuentra afectada, en cuanto a su entrada en vigor, por la D.F. 7ª de la LPAC.

Ningún ayuntamiento dispone todavía de integración en la plataforma que ofrece la AGE, aunque los Ayuntamientos de Benavente y Villaquilambre se encuentran tramitando su adhesión. La prórroga respecto a la entrada en vigor de la normativa que regula esta materia ha influido en los procesos de implantación de estas herramientas en los ayuntamientos.

Destaca en este aspecto la solución adoptada por el ayuntamiento de La Bañeza, que ha adquirido un sistema de firma biométrica que permite asistir al interesado en el uso de medios electrónicos, sin la representación por parte de un funcionario habilitado. El sistema recoge la firma del interesado sobre un dispositivo táctil, registrando variables

como la presión y velocidad de los trazos que permiten la plena validez de la firma realizada.

En el cuadro siguiente se muestran los resultados agregados de la implantación de los registros de empleados públicos habilitados en los siete ayuntamientos objeto de examen.

**Cuadro n.º 18 . Valoración de los requisitos de los registros de empleados públicos habilitados.**

| Requisito                                                   |                                 | ASTORGA | BÉJAR | BENAVENTE | CIUDAD RODRIGO | LA BAÑEZA | SANTA MARTA DE TORMES | VILLAQUILAMBRE |
|-------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------|-------|-----------|----------------|-----------|-----------------------|----------------|
| Registro de empleados públicos habilitados (art 12.3. LPAC) | Integrados en el RFH - habilit@ | ✗       | ✗     | ⚡         | ✗              | ⚡         | ✗                     | ⚡              |
|                                                             | VALORACIÓN GLOBAL               | ✗       | ✗     | ⚡         | ✗              | ⚡         | ✗                     | ⚡              |

Satisfactorio: ✓ Parcialmente satisfactorio: ⚡ No satisfactorio: ✗

#### V.4.9. ARCHIVO ELECTRÓNICO Y ARCHIVO ELECTRÓNICO ÚNICO

En aplicación de lo que establece el artículo 46 de la LRJSP todos los documentos utilizados en las actuaciones administrativas deben almacenarse por medios electrónicos, salvo cuando no sea posible. Además, cada administración deberá mantener un archivo electrónico único de los documentos electrónicos que correspondan a procedimientos finalizados, en los términos establecidos en la normativa reguladora aplicable (art. 17.1, LPAC).

En línea con ello, y según mandato del ENI (art. 21) las administraciones públicas deben adoptar las medidas organizativas y técnicas necesarias con el fin de garantizar la interoperabilidad en relación con la recuperación y conservación de los documentos electrónicos a lo largo de su ciclo de vida, incluyéndose entre tales medidas, la definición de una política de gestión de documentos en cuanto al tratamiento, de acuerdo con las normas y procedimientos específicos que se hayan de utilizar en la formación y gestión de los documentos y expedientes.

Es consustancial al concepto de administración electrónica la eliminación del papel basada en un funcionamiento íntegramente electrónico. Ello sin perjuicio de que se permita a los interesados, en el caso que así lo deseen, presentar sus solicitudes en papel, las cuales se convertirán a formato electrónico. La digitalización de documentos en soporte papel por parte de las administraciones públicas se realizará de acuerdo con lo indicado en la norma técnica de interoperabilidad (art. 24.1, ENI).

Cabe en este apartado recordar que las previsiones relativas al archivo único electrónico se encuentran afectadas, en cuanto a su entrada en vigor, por las disposiciones transitoria cuarta y final séptima de la LPAC.

Según los datos agregados que se muestran en el cuadro siguiente los niveles de cumplimiento de los requisitos relacionados con los archivos electrónicos por parte de los siete ayuntamientos que forman parte del alcance temporal de esta Fiscalización, no alcanzan en algunos de sus aspectos los niveles de cumplimiento satisfactorios.

**Cuadro n.º 19 . Valoración de los requisitos de los archivos electrónicos.**

|                                                                            |                                                                | ASTORGA | BÉJAR | BENAVENTE | CIUDAD RODRIGO | LA BAÑEZA | SANTA MARTA DE TORMES | VILLALAMBRE |
|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|---------|-------|-----------|----------------|-----------|-----------------------|-------------|
| Requisito                                                                  |                                                                |         |       |           |                |           |                       |             |
| Archivo electrónico y Archivo electrónico único (art. 46 LRJSP y 17 LPAC ) | Política de gestión de documentos electrónicos                 | ✗       | ✗     | ✗         | ✓              | ✓         | ✗                     | ✗           |
|                                                                            | Archivo electrónico de documentos (expedientes en tramitación) | ✓       | ✓     | ✓         | ✓              | ✓         | ✓                     | ✓           |
|                                                                            | Archivo electrónico único (archivado definitivo)               | ✗       | ✗     | !         | ✗              | ✓         | ✗                     | !           |
|                                                                            | Eliminación del archivado tradicional en papel                 | ✓       | ✓     | ✗         | ✓              | ✓         | ✓                     | ✓           |
|                                                                            | Plan digitalización                                            | ✗       | ✗     | ✗         | ✗              | ✗         | ✗                     | ✗           |
|                                                                            | VALORACIÓN GLOBAL                                              | ✗       | ✗     | ✗         | !              | ✓         | ✗                     | !           |

Satisfactorio: ✓ Parcialmente satisfactorio: ! No satisfactorio: ✗

#### V.4.9.1. Política de gestión del documento electrónico

Únicamente los Ayuntamientos de Ciudad Rodrigo y La Bañeza disponen de normativa aprobada o en estado avanzado de elaboración para la gestión del documento electrónico, que defina las directrices para la creación y gestión de documentos auténticos, fiables y disponibles a lo largo del tiempo, tratándose de un pilar fundamental para realizar un correcto archivado.

#### V.4.9.2. Archivado electrónico de los expedientes en tramitación según el ENI

Todos los ayuntamientos disponen de un gestor de expedientes que almacena los documentos que conforman el expediente en formato electrónico, y cuentan con distintivos de cumplimiento del ENI.

En este punto, hay que tener en cuenta que dichas actuaciones no implican necesariamente que se esté realizando un archivado electrónico de los expedientes, lo cual conlleva una serie de tareas adicionales, como la clasificación correcta dentro de una serie documental, completar metadatos, etc. El hecho de que los documentos se encuentren almacenados en formato electrónico no equivale a considerar que dicha actuación dé lugar a un archivo electrónico.

V.4.9.3. Archivo electrónico único para procedimientos finalizados según el ENI

El archivado definitivo de expedientes en formato electrónico no está disponible en ninguno de los ayuntamientos, salvo en el de La Bañeza, que utiliza la herramienta “Archiva” de “EsPublico” proporcionada por la diputación.

En el resto de los ayuntamientos, únicamente en los de Benavente y Villaquilambre se encuentran estas funcionalidades en fase de licitación o implantación.

V.4.9.4. Eliminación del archivado tradicional en papel

La carencia de un sistema de archivo definitivo de documentos y expedientes en formato electrónico representa un riesgo elevado, al haber desaparecido el archivado en papel, y ser por tanto los documentos electrónicos, el único soporte documental de los expedientes.

Todos los ayuntamientos, salvo el de Benavente, declaran que archivan todos los documentos en formato electrónico mientras se están tramitando.

V.4.9.5. Plan de digitalización del archivo en papel existente

Ninguno de los ayuntamientos ha acometido todavía esta tarea.

V.4.10. PLATAFORMA DE INTERMEDIACIÓN DE DATOS (PID)

Los interesados tienen derecho a no aportar documentos que ya se encuentren en poder de la administración actuante o hayan sido elaborados por cualquier otra administración. A tal fin 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 (art. 28.2, LPAC).

Para cumplir con lo previsto en materia de plataforma de intermediación de datos, las entidades locales pueden adherirse voluntariamente y a través de medios electrónicos a las plataformas y registros establecidos al efecto por la administración general del Estado. Su no adhesión, deberá justificarse en términos de eficiencia conforme al artículo 7 de la LOEPSF (D.A. 2.ª, LPAC).

En el cuadro siguiente se muestran los resultados agregados de las pruebas practicadas en este apartado, cuya valoración global pone de manifiesto algunas insuficiencias en los procesos de adaptación de los procedimientos por parte de los ayuntamientos, a las prescripciones establecidas en la normativa vigente.

Cuadro n.º 20 . Valoración de los requisitos del uso de la plataforma de intermediación de datos (PID).

| Requisito                                              |                           | ASTORGA | BÉJAR | BENAVENTE | CIUDAD RODRIGO | LA BAÑEZA | SANTA MARTA DE TORRES | VILLAQUILAMBRE |
|--------------------------------------------------------|---------------------------|---------|-------|-----------|----------------|-----------|-----------------------|----------------|
| Plataforma de intermediación de datos (art. 28.2 LPAC) | Adaptación de formularios | ✗       | ✗     | ✗         | ✗              | ✓         | ✗                     | ✓              |
|                                                        | Acceso a la PID           | ✗       | ✓     | ✓         | ✗              | ✓         | ✓                     | ✓              |
| VALORACIÓN GLOBAL                                      |                           | ✗       | ⚡     | ⚡         | ✗              | ✓         | ⚡                     | ✓              |

Satisfactorio: ✓ Parcialmente satisfactorio: ⚡ No satisfactorio: ✗

#### V.4.10.1. Adaptación de formularios y procedimientos

A lo anterior se une el hecho de que únicamente dos ayuntamientos (La Bañeza y Villaquilambre) afirman haber realizado una labor de rediseño y racionalización de procedimientos, de la información que se solicita al ciudadano, y de los datos que se recogen en los formularios.

En algunos casos, se han adoptado directamente los procedimientos incorporados por defecto en el servicio que ofrece la diputación, sin realizar ninguna modificación para su mejor adaptación a las características propias de cada entidad.

El contenido de algunas de las informaciones y formularios que se ponen a disposición de los ciudadanos a través de las webs corporativas y en menor medida de las sedes electrónicas, revela que en muchos casos no se han revisado para adaptarlos a las nuevas normas de procedimiento, o de protección de datos, y que en ocasiones no se explica con claridad la necesidad de aportar determinada documentación.

#### V.4.10.2. Sistema para la verificación de los datos del ciudadano que ya obren en poder de la administración

Todos los ayuntamientos, salvo los de Astorga y Ciudad Rodrigo, afirman que disponen de acceso a la plataforma de intermediación de datos que la AGE pone a disposición de las administraciones públicas para el intercambio de datos.

Sin embargo, a pesar de las respuestas afirmativas de los ayuntamientos, los indicadores del Observatorio de Administración Electrónica de la AGE, sobre el número de transmisiones de datos realizados por los ayuntamientos de la muestra (y por los de Castilla y León en general) muestran un uso muy escaso, de lo que se deduce que aunque la herramienta esté disponible, todavía no se utiliza con la intensidad que cabría esperar, siendo éste además un aspecto clave en la percepción de los ciudadanos con respecto a la sencillez de los tramites con la administración.

#### V.4.11. CARPETA CIUDADANA

Los interesados en un procedimiento administrativo tienen derecho a conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y a acceder y a obtener copia de los documentos contenidos en los citados procedimientos. A tal efecto, quienes se relacionen con las administraciones públicas a través de medios electrónicos, tendrán derecho a consultar dicha información y a la obtención de copias de los referidos documentos a través del punto de acceso general electrónico de la administración (art. 53.1., LPAC).

El artículo 8 del R.D. 203/2021, establece una regulación de la Carpeta Ciudadana del sector público estatal, en cuanto área personalizada de las personas interesadas en el procedimiento, a la cual podrá accederse a través de los correspondientes sistemas de identificación, bien sea por el propio interesado o por tercero autorizado. Según el artículo 59 del propio reglamento, las administraciones públicas podrán integrar sus respectivas áreas personalizadas o carpetas ciudadanas, con la Carpeta Ciudadana del Estado, de forma que el interesado pueda acceder a sus contenidos o funcionalidades mediante procedimientos seguros que garanticen la integridad y confidencialidad de sus datos de carácter personal, independientemente de cuál haya sido su punto de acceso.

En el cuadro siguiente se muestran los resultados globales resultantes de las verificaciones efectuadas en este apartado.

**Cuadro n.º 21 . Valoración de los requisitos de las carpetas ciudadanas.**

| Requisito                         |                                                                                                                                                         | ASTORGA | BÉJAR | BENAVENTE | CIUDAD RODRIGO | L.A. BAÑEZA | SANTA MARTA DE TORMES | VILLAQUILAMBRE |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-------|-----------|----------------|-------------|-----------------------|----------------|
| Carpeta ciudadana (art 53.1 LPAC) | Disponen de una zona privada que permita conocer notificaciones, registros y estado de tramitación de los procedimientos relacionados con el interesado | ⚠       | ✓     | ⚠         | ✓              | ✓           | ✓                     | ⚠              |
| VALORACIÓN GLOBAL                 |                                                                                                                                                         | ⚠       | ✓     | ⚠         | ✓              | ✓           | ✓                     | ⚠              |

Satisfactorio: ✓ Parcialmente satisfactorio: ⚠ No satisfactorio: ✗

Todas las sedes electrónicas disponen de una zona privada en la que el ciudadano puede consultar sus expedientes, registros y notificaciones. El estado de tramitación de sus procedimientos no se encuentra disponible en los Ayuntamientos de Astorga, Benavente y Villaquilambre.

#### V.4.12. SERVICIO DE VERIFICACIÓN DE DATOS/ CÓDIGOS SEGUROS DE VERIFICACIÓN

En aplicación de lo que establece el artículo 27.3 de la LPAC, para garantizar la identidad y contenido de las copias electrónicas o en papel, y por tanto su carácter de copias auténticas, 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, así como a varias reglas que se contienen en el indicado precepto, debiendo hacerse públicos, a través de la sede electrónica correspondiente, los códigos seguros de verificación (CSV) u otro sistema de verificación utilizado.

Según los resultados que se reflejan en el cuadro siguiente, las pruebas realizadas ponen de manifiesto un cumplimiento óptimo de las funcionalidades que han sido objeto de examen en este apartado.

**Cuadro n.º 22 . Valoración de los requisitos de los sistemas de verificación de datos/CSV.**

|                                                 | Requisito                                                                                                                                               | ASTORGA | BÉJAR | BENAVENTE | CIUDAD RODRIGO | LA BAÑEZA | SANTA MARTA DE TORMES | VILLAQUILAMBRE |
|-------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-------|-----------|----------------|-----------|-----------------------|----------------|
| Códigos Seguros de Verificación (art 27.3 LPAC) | Disponen de una zona privada que permita conocer notificaciones, registros y estado de tramitación de los procedimientos relacionados con el interesado | ✓       | ✓     | ✓         | ✓              | ✓         | ✓                     | ✓              |
|                                                 | VALORACIÓN GLOBAL                                                                                                                                       | ✓       | ✓     | ✓         | ✓              | ✓         | ✓                     | ✓              |

Satisfactorio: ✓ Parcialmente satisfactorio: ⚠ No satisfactorio: ✗

Todas las sedes electrónicas disponen de este sistema que permite verificar la autenticidad de las copias electrónicas.

El Ayuntamiento de Ciudad Rodrigo, pese a su respuesta negativa en el cuestionario, se ha verificado en su sede electrónica que dispone de la herramienta y funciona correctamente. Esta falta de coherencia en las respuestas proporcionadas refuerza la percepción general de que existe cierta confusión en el significado o la aplicación práctica de algunos preceptos de la LPAC, de carácter más tecnológico.

## **V.5. CUMPLIMIENTO POR LOS AYUNTAMIENTOS DE ASPECTOS BÁSICOS RELATIVOS AL ESQUEMA NACIONAL DE SEGURIDAD, ESQUEMA NACIONAL DE INTEROPERABILIDAD Y NORMATIVA SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DATOS DE CARÁCTER PERSONAL**

### **V.5.1. CUMPLIMIENTO DE DETERMINADOS ASPECTOS DEL ESQUEMA NACIONAL DE SEGURIDAD (ENS)**

Según el artículo 156.2 de la LRJSP el Esquema Nacional de Seguridad tiene por objeto establecer la política de seguridad en la utilización de medios electrónicos en el ámbito de la propia Ley, y está constituido por los principios básicos y requisitos mínimos que garanticen adecuadamente la seguridad de la información tratada.

El Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, regula el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) en el ámbito de la administración electrónica, debiendo ser aplicado por las administraciones públicas para asegurar el acceso, integridad, disponibilidad, autenticidad, confidencialidad, trazabilidad y conservación de los datos, informaciones y servicios utilizados en medios electrónicos que gestionen en el ejercicio de sus competencias.

Se han realizado una serie de pruebas orientadas a verificar que los ayuntamientos cumplen con determinados requisitos y procesos establecidos en el ENS. Dichas pruebas han recaído sobre la existencia de una política de seguridad, declaración de aplicabilidad, auditoría de seguridad, informe del estado de la seguridad y publicación de conformidad, y se han completado con los resultados de las auditorías realizadas y concluidas en 2021, puestos de manifiesto en los Informes sobre Análisis de la seguridad informática correspondientes a cada uno de los ayuntamientos y que fueron aprobados por el Pleno del Consejo de Cuentas a lo largo del ejercicio citado.

Sus resultados se muestran en el cuadro siguiente:

Cuadro n.º 23 . Cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad (ENS).

| Ayuntamientos                | Política de seguridad (art. 11.1) | Declaración de aplicabilidad (art. 27.4) | Auditoría de la seguridad (art. 34) | Informe del estado de la seguridad (art. 35) | Publicación de conformidad (art. 41) |
|------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------------------|--------------------------------------|
| <b>Astorga</b>               | Sin iniciar                       | Sin iniciar                              | Sin iniciar                         | Sin iniciar                                  | Sin iniciar                          |
| <b>Béjar</b>                 | Sin iniciar                       | Sin iniciar                              | Sin iniciar                         | Sin iniciar                                  | Sin iniciar                          |
| <b>Benavente</b>             | Únicamente se ha iniciado         | Únicamente se ha iniciado                | Sin iniciar                         | Sin iniciar                                  | Sin iniciar                          |
| <b>Ciudad Rodrigo</b>        | Sin iniciar                       | Sin iniciar                              | Sin iniciar                         | Sin iniciar                                  | Sin iniciar                          |
| <b>La Bañeza</b>             | Prácticamente está acabada        | Sin iniciar                              | Sin iniciar                         | Sin iniciar                                  | Sin iniciar                          |
| <b>Santa Marta de Tormes</b> | Sin iniciar                       | Sin iniciar                              | Sin iniciar                         | Sin iniciar                                  | Sin iniciar                          |
| <b>Villaquilambre</b>        | Únicamente se ha iniciado         | Únicamente se ha iniciado                | Sin iniciar                         | Sin iniciar                                  | Sin iniciar                          |

El resultado de las comprobaciones refleja un cumplimiento muy bajo de los aspectos del ENS revisados. Ninguno de los ayuntamientos obtiene la certificación del ENS, encontrándose en fases muy iniciales de la adaptación, o sin iniciar el proceso en la mayor parte de los casos.

#### V.5.2. CUMPLIMIENTO DE DETERMINADOS ASPECTOS DEL ESQUEMA NACIONAL DE INTEROPERABILIDAD (ENI)

En virtud del principio de interoperabilidad, que aparece incluido en el artículo 3 de la LRJSP como uno de los principios de actuación de las administraciones públicas, estas se relacionarán entre sí a través de medios electrónicos que aseguren la interoperabilidad y seguridad de los sistemas y soluciones adoptadas por cada una de ellas, la protección de los datos de carácter personal, y facilitarán preferentemente la prestación conjunta de servicios a los interesados.

El artículo 156.1 de la LRJSP, por su parte recoge el concepto legal del Esquema Nacional de Interoperabilidad, el cual ya había establecido anteriormente en el artículo 42 de la Ley 11/2007, materializándose en el Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica (ENI).

En el cuestionario remitido a los siete ayuntamientos objeto de análisis, se les solicitó información sobre determinados aspectos relacionados con el ENI, y cuyos resultados se muestran en el cuadro siguiente. Dichas cuestiones versaban sobre aspectos tales como el establecimiento de convenios entre las administraciones públicas emisoras y receptoras (art. 8, ENI); el inventario de información administrativa con la relación de los procedimientos administrativos y servicios prestados de forma clasificada y estructurada (SIA) (art. 9.1 a), ENI); el inventario con la relación de sus órganos administrativos y oficinas orientadas al público y sus relaciones entre ellos (DIR3);

(art. 9.1 B), ENI); y la publicación los servicios que el ayuntamiento pone a disposición del resto de administraciones públicas a través de una red segura (SARA) (art. 13, ENI).

**Cuadro n.º 24 . Cumplimiento del Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI).**

| Ayuntamientos         | Ha establecido convenios entre las administraciones públicas emisoras y receptoras de servicios (art. 8) | Ha creado y mantiene actualizado el directorio de información administrativa (SIA) (art. 9) | Ha creado y mantiene actualizado el directorios de de unidades orgánicas y oficinas (DIR3) (art.9) | Publica los servicios que pone a disposición del resto de administraciones públicas a través de una red segura (SARA)(art.13) |
|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Astorga               | ✓                                                                                                        | ✗                                                                                           | ✓                                                                                                  | ✓                                                                                                                             |
| Béjar                 | ✗                                                                                                        | ✓                                                                                           | ✓                                                                                                  | ✗                                                                                                                             |
| Benavente             | ✓                                                                                                        | ✗                                                                                           | ✓                                                                                                  | ✗                                                                                                                             |
| Ciudad Rodrigo        | ✗                                                                                                        | ✓                                                                                           | ✓                                                                                                  | ✗                                                                                                                             |
| La Bañeza             | ✗                                                                                                        | ✓                                                                                           | ✓                                                                                                  | ✗                                                                                                                             |
| Santa Marta de Tormes | ✗                                                                                                        | ✓                                                                                           | ✓                                                                                                  | ✗                                                                                                                             |
| Villaquilambre        | ✓                                                                                                        | ✗                                                                                           | ✓                                                                                                  | ✗                                                                                                                             |

Satisfactorio: ✓ Parcialmente satisfactorio: ⚠ No satisfactorio: ✗

Las respuestas aportadas ponen de manifiesto que aunque se cumplen de manera general algunos preceptos del ENI, como el mantenimiento de los directorios de información administrativa (SIA y DIR3), las cuestiones relacionadas con el intercambio de datos entre administraciones, obtienen peores resultados.

#### V.5.3. CUMPLIMIENTO DE DETERMINADOS ASPECTOS DE LA NORMATIVA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

Las administraciones públicas se encuentran obligadas a garantizar la protección de los datos de carácter personal (art. 3.2., LRJSP).

Las personas tienen reconocido el derecho a la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las administraciones públicas, el cual se encuentra reconocido expresamente en el artículo 13.h) de la LPAC.

A estos efectos la normativa aplicable se encuentra básicamente constituida por el Reglamento (UE) 2016/679 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 (RGPD) y por la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD).

Bajo dicho contexto jurídico, se han realizado varias pruebas orientadas a verificar determinados aspectos relacionados con la protección de los datos de carácter personal en los siete ayuntamientos fiscalizados, tales como la designación del delegado de protección de datos y su comunicación a la Agencia Española de Protección de Datos (art. 30.1 y 3, LOPDGDD); el registro de las actividades de tratamiento (art. 30, RGPD); los análisis de riesgos y evaluación del impacto de las operaciones de tratamiento

(arts. 32.2 y 35, RGPD) y los procesos de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento (informe de auditoría) (art. 32.1.d), RGPD). En estas comprobaciones se han tenido en cuenta los resultados de las auditorías realizadas y concluidas en 2021, puestos de manifiesto en los Informes sobre Análisis de la seguridad informática anteriormente citados.

**Cuadro n.º 25 . Cumplimiento de la normativa sobre protección de datos de carácter personal.**

| <b>Ayuntamientos</b>         | <b>Delegado de protección de datos (art. 30.1 y 3, LOPDGDD)</b> | <b>Registro de actividades de tratamiento (art. 30, RGPD)</b> | <b>Análisis de riesgos y evaluación del impacto de las operaciones de tratamiento (para los de riesgo alto) (arts. 32.2 y 35, RGPD)</b> | <b>Informe de auditoría de cumplimiento (art. 32.1.d), RGPD)</b> |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| <b>Astorga</b>               | Está muy avanzada                                               | Únicamente se ha iniciado                                     | Únicamente se ha iniciado                                                                                                               | Únicamente se ha iniciado                                        |
| <b>Béjar</b>                 | Sin iniciar                                                     | Sin iniciar                                                   | Sin iniciar                                                                                                                             | Sin iniciar                                                      |
| <b>Benavente</b>             | La actividad está completa                                      | La actividad está completa                                    | Únicamente se ha iniciado                                                                                                               | Prácticamente está acabada                                       |
| <b>Ciudad Rodrigo</b>        | Sin iniciar                                                     | Sin iniciar                                                   | Sin iniciar                                                                                                                             | Sin iniciar                                                      |
| <b>La Bañeza</b>             | La actividad está completa                                      | La actividad está completa                                    | Únicamente se ha iniciado                                                                                                               | La actividad está completa                                       |
| <b>Santa Marta de Tormes</b> | La actividad está completa                                      | Únicamente se ha iniciado                                     | Únicamente se ha iniciado                                                                                                               | Únicamente se ha iniciado                                        |
| <b>Villaquilambre</b>        | Prácticamente está acabada                                      | Prácticamente está acabada                                    | Sin iniciar                                                                                                                             | Sin iniciar                                                      |

De acuerdo con dichos datos, el cumplimiento de la normativa en materia de protección de datos es muy desigual según el ayuntamiento de que se trate. Destacan en este apartado los Ayuntamientos de Benavente y La Bañeza, que prácticamente cumplen todos los aspectos sobre protección de los datos de carácter personal que se han revisado, mientras que en otros casos no se han iniciado ninguna de las tareas.

## **V.6. COSTE DE LA ADAPTACIÓN A LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL EN LOS AYUNTAMIENTOS**

### **V.6.1. PRESUPUESTO PARA LA IMPLANTACIÓN DEL SERVICIO**

Los costes que los siete ayuntamientos fiscalizados han debido afrontar para dotarse de las herramientas necesarias para la implantación de la administración electrónica se encuentran condicionados en su mayor parte por la utilización del servicio proporcionado por la diputación provincial correspondiente, circunstancia que concurre en cuatro casos (Béjar, Ciudad Rodrigo, La Bañeza y Santa Marta de Tormes). Los tres ayuntamientos restantes (Astorga, Benavente y Villaquilambre), han realizado la

adaptación de manera independiente, asumiendo el coste de las contrataciones que hayan sido precisas para la adquisición de herramientas, servicios de mantenimiento, etc.

Todos los ayuntamientos que han optado por utilizar los servicios de la diputación han afirmado no asumir ningún coste relacionado con la administración electrónica. Únicamente el Ayuntamiento de Santa Marta de Tormes declara un gasto de 6.080,48 € en 2019, si bien en este caso, dicha información, una vez contrastada con la que aparece reflejada en la Cuenta General, se aprecia alguna incoherencia respecto a su imputación presupuestaria que la entidad no ha aclarado.

Las respuestas de los ayuntamientos, que indican que el coste es cero o muy bajo, es coherente con la información proporcionada por las diputaciones provinciales correspondientes, que proporcionan la herramienta “*Gestiona*” de manera gratuita a todos los ayuntamientos de menos de 20.000 habitantes que lo solicitan.

Son embargo, una revisión superficial de la información sobre contrataciones que publican los ayuntamientos revela que existen costes asociados, tales como la adquisición de equipamiento para las OAMR (por ejemplo “tablets” para firma biométrica en La Bañeza o “*Gestión y soporte de aplicaciones y portátiles de tramitación electrónica*” en Santa Marta de Tormes) que los ayuntamientos no han reflejado en las respuestas a los cuestionarios, en algunos casos por tratarse de gastos realizados en 2020 (se les preguntaba únicamente por 2019 al ser el último ejercicio cerrado en el momento de iniciar los trabajos) y que podrían ser considerados costes accesorios.

Por lo tanto, aunque los Ayuntamientos de Béjar, Ciudad Rodrigo, La Bañeza y Santa Marta de Tormes afirman haber implantado la administración electrónica a coste muy bajo o cero, es preciso matizar que no incluye esos costes accesorios, únicamente se refieren al coste de las herramientas principales (“*Gestiona*”), que efectivamente, ha asumido por completo la respectiva diputación.

Con respecto a los gastos imputables a la administración electrónica de los tres ayuntamientos que no hacen uso de los servicios de la diputación, -Astorga, Benavente y Villaquilambre-, los mismos se elevaron en 2019, respectivamente, a 98.924,31, 53.128,31 y 155.120,87 euros.

#### V.6.2. COSTE DEL SERVICIO PRESTADO POR LA DIPUTACIÓN

El servicio de administración electrónica prestado por la diputación no tiene coste para ninguno de los cuatro ayuntamientos que utilizan el servicio.

#### V.6.3. INGRESOS PERCIBIDOS POR LOS AYUNTAMIENTOS AFECTADOS A GASTOS DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA CON MOTIVO DE LA PANDEMIA COVID-19

Ninguno de los ayuntamientos fiscalizados, salvo el de Villaquilambre, percibieron ayudas o subvenciones en 2019 o primer semestre de 2020 destinadas a sufragar sus gastos de administración electrónica.

El Ayuntamiento de Villaquilambre informa de la percepción de una subvención por este concepto concedida por la Junta de Castilla y León por un importe de 56.996,90 euros.

## **V.7. ACTUACIONES REALIZADAS POR LOS AYUNTAMIENTOS ANTE LA COMPLETA ENTRADA EN VIGOR DE LA NORMATIVA SOBRE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA**

### **V.7.1. ELEMENTOS PENDIENTES Y ACTUACIONES PREVISTAS**

Según lo expresado en apartados anteriores de este Informe el grado de implantación, en los siete ayuntamientos fiscalizados, de determinados servicios o instrumentos tecnológicos relacionados con la administración electrónica, de entre los previstos en la LPAC y LRJSP, no ha alcanzado en algunos de ellos los niveles deseables, afectando principalmente a los siguientes servicios:

- Registro de empleados públicos habilitados (art. 12.3. LPAC)
- Archivo electrónico y Archivo electrónico único (arts. 46 LRJSP y 17 LPAC)
- Plataforma de intermediación de datos (art. 28.2 LPAC)

En este epígrafe, si bien se reiteran algunas de las consideraciones ya expuestas en los correspondientes apartados precedentes relacionados con cada una de las materias objeto de examen, se introducen algunas matizaciones que pueden contribuir a aclarar el significado o alcance de los resultados objeto de análisis.

#### **V.7.1.1. Registro de empleados públicos habilitados**

En este punto se aprecian las repercusiones producidas por las sucesivas demoras respecto a la entrada en vigor de las disposiciones que regulan esta materia en virtud de las modificaciones legislativas producidas en la D.F. 7.<sup>a</sup> de la LPAC, así como las dificultades que conlleva la puesta en funcionamiento de sistemas de firma biométrica en las Oficinas de Asistencia en Materia de Registro (OAMR) que facilitarían la firma al ciudadano sin necesidad de ser representados por un funcionario. Los Ayuntamientos de Villaquilambre y Benavente, son los únicos que afirman encontrarse en trámites para su integración en la plataforma de la AGE. Asimismo, el Ayuntamiento de La Bañeza informa de la adquisición de un sistema de firma biométrica que permite asistir al interesado en el uso de medios electrónicos.

#### **V.7.1.2. Archivo electrónico único**

La implantación de un sistema de archivo definitivo electrónico es una de las cuestiones que se encuentran pendientes de resolver pendientes en la mayoría de los ayuntamientos. Únicamente el Ayuntamiento de la Bañeza dispone de “Archiva”, una herramienta del fabricante “EsPublico”. Por su parte, el Ayuntamiento de Benavente,

según la información trasladada, está preparando la correspondiente licitación para la adquisición de este sistema.

La cuestión del archivado definitivo de documentos no es un tema menor, dada la desaparición en las administraciones públicas del sistema de archivo de documentos en formato papel y la necesaria transición de todos los documentos y expedientes a formato electrónico.

Los ayuntamientos almacenan sus documentos originales electrónicos a través de los sistemas que les proporcionan las empresas externas con quienes tienen contratado el servicio. En el caso de los Ayuntamientos de Béjar, Ciudad Rodrigo, La Bañeza y Santa Marta de Tormes, dichos sistemas residen en la nube. Los archivos de los Ayuntamientos de Astorga, Benavente y Villaquilambre se encuentran ubicados en sistema local.

Los ayuntamientos que almacenan sus expedientes en la nube del fabricante mantienen una dependencia con respecto a estas empresas externas muy marcada (mayor que los que tiene los sistemas en local), al menos mientras no resuelvan cómo van a realizar el archivado definitivo, con una estrategia a largo plazo bien definida, que contemple cuestiones como la sostenibilidad económica o la compatibilidad entre sistemas de archivo sin pérdida de información, aplicando una política de gestión documental y las normas contenidas en el ENI.

Alguna diputación, como la de Salamanca a través de su organismo autónomo CIPSA, están abordando ya la cuestión, en este caso mediante la contratación de una empresa especializada en archivística para la redacción de los pliegos para dotar a los ayuntamientos a los que prestan el servicio, de un sistema de archivado definitivo que cumpla con los requisitos de la LPAC y la LRJSP y cuyo mantenimiento a largo plazo sea sostenible.

Con respecto a los Ayuntamientos de Astorga, Benavente y Villaquilambre, que no utilizan los servicios de la diputación correspondiente, preguntados por los planes concretos para la implantación del archivo electrónico único, tanto Benavente como Villaquilambre disponen de una planificación y un presupuesto para su implantación. En el caso de ambos ayuntamientos, la dependencia con respecto al proveedor es menor, dado que el archivo se guarda físicamente en sistemas locales, sin embargo, cobra mayor relevancia la seguridad de la información contenida en estos sistemas, y por tanto el cumplimiento del ENS, que ninguno de ellos ha certificado.

En el caso de Astorga, no ha realizado aún ninguna planificación.

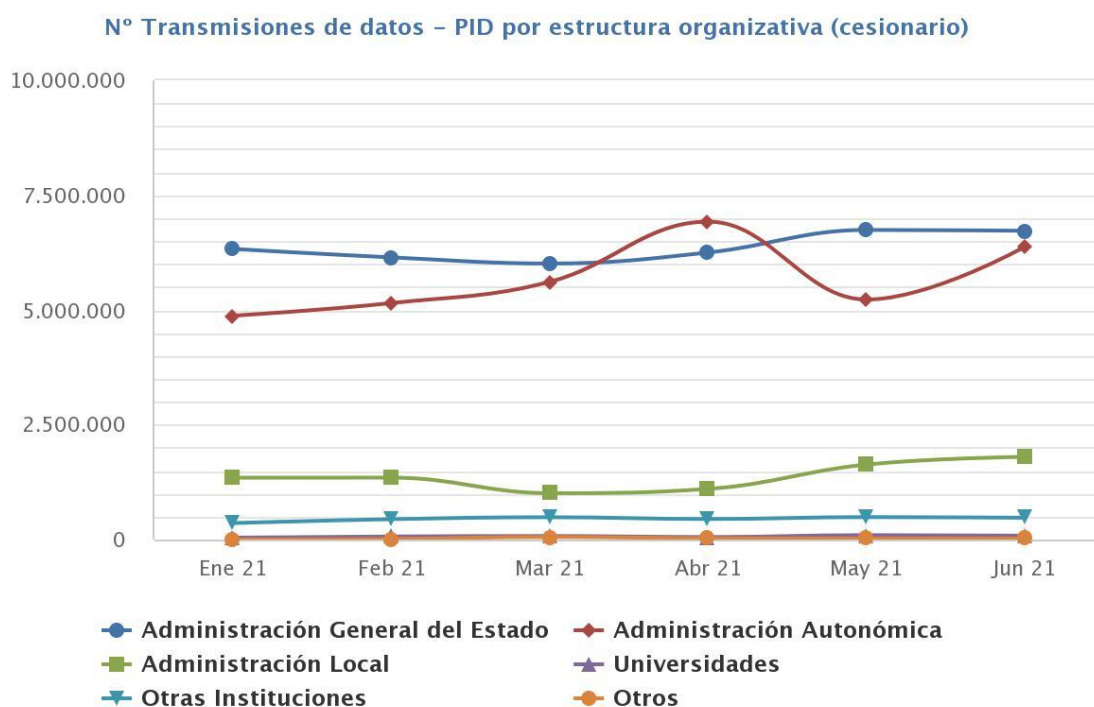
#### V.7.1.3. Plataforma de intermediación de datos

Los ayuntamientos en general, preguntados sobre el uso de la plataforma de intermediación de datos, no hacen un uso intensivo de estos servicios, que por otra parte, son los que, de cara al ciudadano, pueden suponer un factor clave para la percepción que este obtiene sobre el funcionamiento de la administración.

Ninguno de los ayuntamientos objeto de análisis informa acerca de la formalización de convenios con otras administraciones para la consulta de datos, ni publican listados de servicios interoperables con otras administraciones.

Entre los indicadores de seguimiento que publica “DataOBSAE - Secretaría General de Administración Digital” (Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital), se encuentra una comparativa de transmisiones de datos por tipo de administración cedente.

**Gráfico n.º 7. Transmisiones de datos por la administración cedente.**



Fuente: Indicadores DataOBSAE - Secretaría General de Administración Digital.

En la gráfica anterior se observa claramente como la administración local está muy lejos de la AGE y de las CCAA a la hora de proporcionar datos al resto de administraciones.

En cuanto a los planes para su implantación, en este caso, más que de una herramienta de la que ya se dispone de manera general (acceso a la red SARA fundamentalmente), el cambio debe afectar a la vertiente organizativa, pues se trata por un lado de obtener los permisos o firmar los convenios que se requieran para el acceso a los datos de las administraciones cedentes, y por otro, reorganizar los procesos internos y adaptar los formularios y la información que se proporciona al ciudadano para fomentar la consulta de datos, más que su aportación por el interesado.

#### V.7.2. TRANSFORMACIÓN DE LAS OFICINAS DE ASISTENCIA EN MATERIA DE REGISTROS (OAMR)

Pese a que a partir de la entrada en vigor de la LPAC únicamente existirá un registro, el cual será electrónico, resulta obligatorio para las administraciones públicas mantener un canal presencial para la presentación de documentos y otro tipo de actuaciones, dado que, para las personas físicas, resulta opcional relacionarse electrónicamente con las administraciones públicas. La función de asistir a estas personas será asumida por las oficinas de asistencia en materia de registros (OAMR), que sustituyen a las anteriores oficinas de registro general (art. 16.4.d) LPAC).

A lo largo de su articulado, la LPAC va enunciando las diferentes funciones atribuidas a las OAMR (arts. 6.5; 12.3; 16.4; 27.1 y 41.1.a), LPAC).

Se han realizado comprobaciones orientadas a verificar las actuaciones realizadas por los ayuntamientos para la transformación de los antiguos registros, en OAMR por su condición de elemento clave en la relación con el ciudadano, al ser junto a la sede electrónica, el punto donde se establece la relación entre la administración y el ciudadano.

##### V.7.2.1. Sistemas de identificación y firma del interesado en las OAMR

Se ha preguntado a los ayuntamientos si las OAMR pueden facilitar al ciudadano un sistema válido de identificación y firma que les permita la iniciación de trámites electrónicos con el ayuntamiento.

Únicamente el Ayuntamiento de La Bañeza ha abordado esta cuestión mediante la adquisición de un sistema de firma biométrica, en la que el ciudadano firma sobre un dispositivo móvil, recogiendo el dispositivo información sobre el trazado, la velocidad o la presión.

La firma así realizada es aceptada explícitamente por el reglamento eIDAS (Reglamento (UE) n.º 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de julio de 2014). Además de los sistemas de firma basados en certificados electrónicos cualificados la LPAC admite cualquier otro sistema que las administraciones públicas consideren válido en los términos y condiciones que se establezca siempre que se cumplan los requisitos que se detallan en la propia norma (art.10.2.c), LPAC).

##### V.7.2.2. Principio de “solo una vez”

El derecho de los ciudadanos a no aportar documentos que están en poder de las administraciones públicas ya fue establecido en la Ley 30/1992 y en Ley 11/2007 y es reiterado en la LPAC (art. 28.2.).

La materialización de dicho derecho presupone que la interoperabilidad de los sistemas y soluciones adoptadas por cada una de las administraciones públicas sea efectiva (art. 3.2., LRJSP y D.A.2.ª, LPAC).

Según los datos y análisis expuestos en apartados anteriores de este Informe, la utilización de la plataforma de intermediación de datos es uno de los aspectos que los ayuntamientos tienen pendientes de activar de forma mayoritaria.

Aunque el sistema puede estar técnicamente disponible, el uso que hacen de los servicios de intermediación de datos es testimonial según muestran los indicadores de uso de la PID que se pueden consultar en el Observatorio de Administración Electrónica de la AGE.

Por tanto, respecto a este aspecto, clave en la relación con el ciudadano, su uso no se encuentra todavía generalizado.

#### V.7.2.3. Digitalización de documentación

Por imperativo legal (art. 16.5, LPAC) los documentos presentados de manera presencial ante las administraciones públicas, deberán ser digitalizados, de acuerdo con lo previsto en el artículo 27 de la LPAC y demás normativa aplicable, por la OAMR en la que hayan sido presentados para su incorporación al expediente administrativo electrónico, devolviéndose los originales al interesado, sin perjuicio de aquellos supuestos en que la norma determine la custodia por la Administración de los documentos presentados o resulte obligatoria la presentación de objetos o de documentos en un soporte específico no susceptibles de digitalización.

Se ha preguntado a los ayuntamientos si han dotado a las OAMR de medios tecnológicos que permitan digitalizar la documentación que aporte el ciudadano, lo que permite obtener copias electrónicas auténticas en el momento de su presentación.

En general los ayuntamientos afirman contar con escáneres que permiten la digitalización de los documentos, pero en cuanto a la forma en que estos se digitalizan, las respuestas resultan dispares. Los Ayuntamientos de La Bañeza y Santa Marta de Tormes afirman que se digitalizan de manera individual (imprescindible para realizar copias auténticas) y de forma que se permita su reutilización posterior (cumplimentando los metadatos imprescindibles e informando correctamente al ciudadano).

La digitalización correcta de los documentos es un proceso que se encuentra muy relacionado con lo expuesto en el apartado anterior, y además cuanta menos información redundante se solicite, menos digitalizaciones serán precisas. Por ejemplo, no será necesario digitalizar el DNI del ciudadano si se consulta en la plataforma de intermediación y menos documentación se tendrá que archivar en el expediente. Por otro lado, una buena digitalización permite que ese documento ya no tenga que ser solicitado en posteriores ocasiones, puesto que podrá reutilizarse.

#### V.7.2.4. Formación

En lo concerniente a la formación impartida por los funcionarios que atienden a los ciudadanos en las OAMR, únicamente el Ayuntamiento de la Bañeza ha realizado acciones formativas específicas para algunos de sus empleados. El Ayuntamiento de

Villaquilambre, aunque todavía no lo ha realizado, lo tiene contemplado en su planificación.

V.7.2.5. Información al ciudadano. Campañas de información y promoción

Únicamente dos ayuntamientos (La Bañeza y Santa Marta de Tormes) declaran que informan al ciudadano de la posibilidad de usar los medios electrónicos y ser asistidos para ello, tanto en el trámite que se esté realizando como en momentos posteriores del procedimiento.

Ninguno de los siete ayuntamientos dispone de material informativo que puedan entregar al ciudadano para promover la utilización de medios electrónicos en futuras ocasiones.

Únicamente tres ayuntamientos (La Bañeza, Santa Marta de Tormes y Villaquilambre) declaran que se informa al ciudadano de la posibilidad de recibir notificaciones electrónicas y la manera de acceder a ellas; los mismos que informan de la posibilidad de que la administración recabe documentación innecesaria aportada por el propio ciudadano.

La mayoría de los ayuntamientos realizan acciones informativas sobre el uso de los medios electrónicos desde las OAMR, ya sea a través de medios de comunicación, redes sociales, o por los propios funcionarios en el momento de la tramitación.

Destaca que en todos ellos se ha extendido el uso de diversas redes sociales para proporcionar información a los ciudadanos.

V.7.3. IMPLICACIONES COVID-19 EN RELACIÓN CON EL PROCESO DE ADAPTACIÓN DE LOS SISTEMAS MUNICIPALES A LA NORMATIVA DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

Los ayuntamientos no han adoptado de manera general actuaciones para acelerar la implantación de aquellos sistemas que todavía no estuvieran operativos para facilitar la continuidad de la actividad del ayuntamiento en el contexto de restricciones impuestas por la COVID-19.

Únicamente el Ayuntamiento de Villaquilambre, al detectar carencias relevantes en los sistemas que tenía implantados, ha realizado un plan de actualización completo, con presupuesto y fechas marcadas, obteniendo para ello una subvención de la Junta de Castilla y León.

## **V.8. ESTRATEGIA DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL**

La gran mayoría de los siete ayuntamientos objeto de análisis carece de un plan formalizado de transformación digital para la implantación de la administración electrónica y que contemple aspectos como la elección de las herramientas adecuadas, la adaptación normativa, la firma de convenios o la obtención de permisos que sean precisos, o la formación de los funcionarios y muy en especial, de aquellos que integren las OAMR.

El Ayuntamiento de Villaquilambre aporta una planificación presupuestaria con hitos marcados para la implantación de los distintos elementos. Por su parte el Ayuntamiento de Benavente refiere estar en la actualidad planificando actuaciones y preparando licitaciones, pero no aporta más documentación.

### **V.8.1. UTILIZACIÓN DEL SERVICIO PRESTADO POR LA DIPUTACIÓN PROVINCIAL**

Con respecto al uso de los servicios que las diputaciones ponen a disposición de los ayuntamientos de menos de 20.000 habitantes, se observa que a diferencia de los ayuntamientos pertenecientes a franjas inferiores de población, casi la mitad, tres de los siete ayuntamientos objeto de análisis no utilizan dichos servicios, sino que los prestan mediante la contratación de los mismos a empresas externas (Astorga, Benavente y Villaquilambre).

En todos los casos en los que no se utilizan los servicios de la diputación, se da la circunstancia de que ya disponían o estaban en proceso de adquisición de sus propios sistemas de administración electrónica en el momento en que la diputación comenzó a ofrecer el servicio.

Los Ayuntamientos de Benavente (Zamora) y Villaquilambre (León) realizaron las primeras adquisiciones de este tipo de servicios respectivamente en 2009 y 2012, es decir con anterioridad a la modificación de la LRBRL (art. 36.1.g) por la LRSAL, cuya entrada en vigor tuvo lugar el 31 de diciembre 2013, que atribuye a las diputaciones como competencia propia la prestación de los servicios de administración electrónica en los municipios con población inferior a 20.000 habitantes. Las empresas adjudicatarias, fueron respectivamente, Aytos. C.P.D., S.L.U. y Aytos, Soluciones Informáticas, S.L.U. En el caso del Ayuntamiento de Astorga (León), la adjudicación del contrato se produjo el día 24 de octubre de 2017, y recayó igualmente en favor de la empresa Aytos, Soluciones Informáticas, S.L.U.

Las Diputaciones de León y de Zamora, adjudicaron los contratos de servicios de administración electrónica para los ayuntamientos de sus provincias, respectivamente, en fechas de 23 de febrero de 2018 y de 2 de junio de 2017. En este caso, la empresa adjudicataria fue en ambos casos “EsPublico, Servicios para la Administración, S.A.”

Cabe recordar que con anterioridad a la LPAC y la LRJSP, la Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, ya obligaba a las

administraciones públicas a facilitar la relación electrónica con el interesado, sin bien, el ámbito de actuación de las diputaciones, con carácter potestativo, se extendía a los municipios que no dispusieran de los medios técnicos y organizativos necesarios para prestarlos.

En 2019 en los tres ayuntamientos objeto de análisis (Astorga, Benavente y Villaquilambre) los servicios de administración electrónica seguían siendo prestados por la empresa Aytos, Soluciones Informáticas, S.L.U.

Para los ayuntamientos que se encuentran, a estos efectos, dentro del ámbito competencial de las diputaciones, una de las cuestiones importantes a tener en cuenta a la hora de utilizar el servicio ofertado por la diputación, es sin duda el aspecto económico, dado que la diputación ofrece su servicio de forma gratuita, mientras que los ayuntamientos que han optado por contratarlo de manera independiente deben hacer frente a los gastos inherentes a la adquisición de las herramientas, de su mantenimiento, y además precisan de una infraestructura de TI en el ayuntamiento que permita mantener la seguridad de los sistemas instalados si el modelo de despliegue es “*on-premise*” (Benavente y Villaquilambre), o bien de una contratación de esta infraestructura como ha elegido Astorga.

Con independencia de la secuencia temporal anteriormente descrita, los Ayuntamientos de Benavente y Villaquilambre, ya tenían funcionando y completamente integrada en su gestión diaria, una herramienta diferente a la ofertada por las diputaciones de sus correspondientes provincias en el momento en que éstas comenzaron a prestar el servicio, lo cual haría presumir que influiría en el mantenimiento de sus relaciones contractuales con la misma empresa.

### V.8.2. IMPACTO EN LA RELACIÓN CON LOS CIUDADANOS

Los resultados expuestos en apartados anteriores de este Informe sobre la implantación de los diferentes elementos que conforman la administración electrónica en los ayuntamientos pertenecientes a la franja de población de 10.000 a 20.000 habitantes, revela que en general estos ayuntamientos tienen un funcionamiento interno digital, pero esa adaptación interna no se ha trasladado con la misma intensidad al ciudadano, que sigue recibiendo información obsoleta en las webs municipales, con formularios sin adaptar, donde -por ejemplo- se realizan peticiones de documentación que obra en poder de la administración, o información sobre determinados trámites que únicamente aparecen en la web pero no en la sede electrónica.

Resulta especialmente significativo que entre los elementos que mayoritariamente no se han implantado plenamente, se encuentre el uso de la plataforma de intermediación de datos (PID) para la consulta y verificación de los datos del interesado, que es justamente el que permite dar cumplimiento a la obligación de no solicitar al interesado documentación de la que la administración ya dispone.

Sin embargo, se valora de manera muy positiva la adopción de sistemas de firma biométrica que permiten al ciudadano firmar sin necesidad de disponer de un sistema de identificación basado en certificados electrónicos, solución adoptada por el Ayuntamiento de la Bañeza, o la utilización mayoritaria de nuevos canales de comunicación, como las redes sociales.

Salvo el Ayuntamiento de Benavente, los restantes ayuntamientos, manifiestan que no habían realizado actuaciones de seguimiento ni disponían de indicadores de uso de la utilización de los servicios electrónicos por parte de los ciudadanos.

Resulta igualmente mayoritaria la ausencia, entre los ayuntamientos consultados, de campañas para promover el uso de los servicios electrónicos municipales entre los ciudadanos.

Dicha falta de iniciativa municipal se repite, respecto a la falta de campañas de formación a los ciudadanos para el uso de los servicios electrónicos del ayuntamiento (sede, carpeta ciudadana, sistemas de identificación y firma). En este punto, solamente un ayuntamiento (Astorga), informa que está elaborando manuales de uso de sede electrónica, estando previstas acciones de fomento del uso de sistemas de identificación y firma, con la posible colaboración con el INSS para divulgar el uso del sistema cl@ve.

### V.8.3. IMPLICACIONES COVID-19

Sobre la forma en que la administración electrónica ha podido ayudar a que los ayuntamientos mantuvieran su actividad durante la situación de crisis sanitaria provocada por la COVID-19, y en especial en los momentos de mayores restricciones a la movilidad, todos ellos reconocen haberse visto afectados en su funcionamiento y modificaron su forma de trabajo, e incluso en tres de los siete consultados (Ayuntamientos de La Bañeza, Santa Marta de Tormes y Villaquilambre), adoptaron acuerdos formales en este sentido.

#### V.8.3.1. Fomento del teletrabajo

Dentro de las medidas legislativas de carácter extraordinario que se han ido publicando en la situación de pandemia iniciada en el año 2020, el Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19, en su artículo 5, estableció el carácter preferente del trabajo a distancia. Las medidas adoptadas en este ámbito venían precedidas de las recomendaciones dictadas por las autoridades sanitarias dirigidas a reducir la expansión del COVID-19 en las que se ponían de manifiesto los beneficios de la modalidad del trabajo no presencial, en aquellos puestos en que resulta posible, por su capacidad potencial de reducir la probabilidad de exposición y contagio por COVID-19. Gracias a las herramientas informáticas y digitales, pueden realizarse las tareas laborales diarias desde dispositivos conectados a Internet, incluyendo reuniones online, llamadas «virtuales» vía voz, videoconferencias o envío de documentos internos.

Todos los ayuntamientos adoptaron el teletrabajo, aunque de manera desigual en función de las áreas implicadas:

## CONSEJO DE CUENTAS DE CASTILLA Y LEÓN

Fiscalización de la implantación y gestión de la administración electrónica en las entidades locales de Castilla y León, en coordinación con el Tribunal de Cuentas

**Cuadro n.º 26 . Adopción del teletrabajo en los ayuntamientos durante el estado de alarma COVID -19.**

|                       | Acuerdo formal de teletrabajo | Intervención | Tesorería | Recaudación | Registro General | Servicios Técnicos |
|-----------------------|-------------------------------|--------------|-----------|-------------|------------------|--------------------|
| ASTORGA               | ✗                             | ✓            | !         | !           | !                | ✗                  |
| BEJAR                 | ✗                             | ✓            | ✓         | ✓           | ✗                | ✓                  |
| BENAVENTE             | ✗                             | ✓            | ✓         | ✓           | ✓                | ✓                  |
| CIUDAD RODRIGO        | ✗                             | !            | ✓         | !           | ✗                | !                  |
| LA BAÑEZA             | ✓                             | !            | ✓         | ✗           | ✗                | ✓                  |
| SANTA MARTA DE TORMES | ✓                             | !            | !         | !           | ✓                | ✓                  |
| VILLAQUILAMBRE        | ✓                             | ✓            | ✓         | ✓           | ✓                | ✓                  |

Satisfactorio: ✓ Parcialmente satisfactorio: ! No satisfactorio: ✗

Desde la finalización del estado de alarma el 20 de junio de 2020, varios ayuntamientos (Benavente, Ciudad Rodrigo, Santa Marta de Tormes y Villaquilambre) declararon haber adoptado nuevos acuerdos para prolongar el periodo de prestación telemática de las tareas.

Sin perjuicio de ello, en base a lo declarado por los propios ayuntamientos, tras la finalización en junio de 2020 del primer estado de alarma declarado con motivo de la pandemia, la adopción del teletrabajo ha desaparecido casi por completo en ayuntamientos como La Bañeza y Ciudad Rodrigo, mientras que en otros casos como Villaquilambre, Béjar y Santa Marta de Tormes se ha reducido su uso.

Únicamente Astorga afirma haber incrementado las áreas y tareas en las que se realiza teletrabajo desde la finalización del primer estado de alarma.

Para la continuidad de su actividad mediante el teletrabajo, todos los ayuntamientos, excepto Astorga y La Bañeza, han necesitado realizar inversiones, fundamentalmente en aplicaciones para el acceso remoto y dispositivos portátiles:

**Cuadro n.º 27 . Inversiones realizadas por los ayuntamientos para la adopción del teletrabajo.**

|                       | Ordenadores portátiles | Monitores  | Móviles  | Antenas wifi | Lectores tarjetas | Webcam, Aplicaciones acceso remoto, otros. | TOTAL       |
|-----------------------|------------------------|------------|----------|--------------|-------------------|--------------------------------------------|-------------|
| Astorga               | -                      | -          | -        | -            | -                 | -                                          | -           |
| Béjar                 | 1.000,00 €             | -          | 200,00 € | -            | -                 | -                                          | 1.200,00 €  |
| Benavente             | 6.680,00 €             | 2.200,00 € | -        | -            | -                 | 4.810,00 €                                 | 13.690,00 € |
| Ciudad Rodrigo        | 2.100,00 €             | -          | -        | 550,00 €     | -                 | -                                          | 2.650,00 €  |
| La Bañeza             | -                      | -          | -        | -            | -                 | -                                          | -           |
| Santa Marta de Tormes | 5.000,00 €             | -          | -        | 500,00 €     | 150,00 €          | 1.500,00 €                                 | 7.150,00 €  |
| Villaquilambre        | -                      | -          | -        | -            | -                 | 11.187,00 €                                | 11.187,00 € |
| TOTAL                 | 14.780,00 €            | 2.200,00 € | 200,00 € | 1.050,00 €   | 150,00 €          | 17.497,00 €                                | 35.877,00 € |

Tal y como se muestra en el cuadro anterior el importe de la inversiones realizadas por los ayuntamientos para la puesta en práctica del teletrabajo, ha sido de escasa cuantía, de lo que se deduce que los ayuntamientos ya estaban técnicamente preparados para la adopción del teletrabajo gracias a las previas tareas de digitalización de expedientes y documentos, lo cual les ha permitido acceder a los sistemas y a la información necesaria para el trabajo a distancia mediante el uso de medios y sistemas informáticos, telemáticos y de telecomunicación. El uso igualmente de herramientas de videoconferencia de bajo coste o incluso gratuitas (Zoom, Google Meet, etc.) facilitan la necesaria coordinación entre trabajadores sin necesidad de reuniones presenciales.

Por otra parte es preciso resaltar que no hubiera sido posible la adopción casi inmediata y generalizada del teletrabajo sin la aportación personal de los trabajadores, ya que excepto en Astorga, Ciudad Rodrigo y Santa Marta de Tormes, han precisado utilizar sus dispositivos informáticos personales más del 80 % de los empleados.

Preguntados por la posibilidad de realizar reuniones telemáticas de los órganos colegiados, y en especial, del Pleno del ayuntamiento, todos los ayuntamientos menos Astorga declararon haber celebrado Plenos no presenciales, por medios electrónicos y telemáticos, en virtud de la habilitación establecida en el artículo 46.3 de la LRBRL a raíz de la modificación operada a través del R.D. Ley 11/2020, de 31 marzo.

## **ÍNDICE DE CUADROS**

|                        |                                                                                                                                                                                                                          |           |
|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Cuadro n.º 1 .</b>  | <b>Relación de ayuntamientos que integran el ámbito subjetivo de la Fiscalización respecto a la comprobación de los objetivos relacionados con la implantación de la administración electrónica.....</b>                 | <b>12</b> |
| <b>Cuadro n.º 2 .</b>  | <b>Resultado detallado de la evaluación del cumplimiento de los requisitos de administración electrónica en los ayuntamientos de los municipios de Castilla y León con población de 10.000 a 20.000 habitantes. ....</b> | <b>30</b> |
| <b>Cuadro n.º 3 .</b>  | <b>Resultado global de la evaluación de requisitos.....</b>                                                                                                                                                              | <b>31</b> |
| <b>Cuadro n.º 4 .</b>  | <b>Ayuntamientos receptores del servicio de administración electrónica prestado por las diputaciones provinciales. ....</b>                                                                                              | <b>45</b> |
| <b>Cuadro n.º 5 .</b>  | <b>Detalle de los servicios de administración electrónica incluidos en la prestación que ofrece cada diputación.....</b>                                                                                                 | <b>53</b> |
| <b>Cuadro n.º 6 .</b>  | <b>Servicios accesorios ofrecidos por las diputaciones para el impulso de la transformación digital de los ayuntamientos.....</b>                                                                                        | <b>59</b> |
| <b>Cuadro n.º 7 .</b>  | <b>Servicios prestados por las diputaciones en los ayuntamientos relacionados con el cumplimiento de la normativa en materia de protección de datos personales. ....</b>                                                 | <b>59</b> |
| <b>Cuadro n.º 8 .</b>  | <b>Coste del servicio de administración electrónica ofrecido por las diputaciones. ....</b>                                                                                                                              | <b>68</b> |
| <b>Cuadro n.º 9 .</b>  | <b>Comparativa de costes por diputaciones. ....</b>                                                                                                                                                                      | <b>70</b> |
| <b>Cuadro n.º 10 .</b> | <b>Subvenciones concedidas por las diputaciones a los ayuntamientos para hacer frente a gastos relacionados con la administración electrónica. ....</b>                                                                  | <b>73</b> |
| <b>Cuadro n.º 11 .</b> | <b>Valoración de los requisitos de las sedes electrónicas. ....</b>                                                                                                                                                      | <b>76</b> |
| <b>Cuadro n.º 12 .</b> | <b>Valoración de los requisitos de los sistemas de identificación y firma.....</b>                                                                                                                                       | <b>80</b> |
| <b>Cuadro n.º 13 .</b> | <b>Valoración de los requisitos de los sistemas de notificación electrónica.....</b>                                                                                                                                     | <b>81</b> |
| <b>Cuadro n.º 14 .</b> | <b>Valoración de los requisitos del expediente electrónico. ....</b>                                                                                                                                                     | <b>82</b> |
| <b>Cuadro n.º 15 .</b> | <b>Valoración de los requisitos del Punto de Acceso General electrónico (PAGE). ....</b>                                                                                                                                 | <b>83</b> |
| <b>Cuadro n.º 16 .</b> | <b>Valoración de los requisitos de los registros electrónicos. ....</b>                                                                                                                                                  | <b>85</b> |
| <b>Cuadro n.º 17 .</b> | <b>Valoración de los requisitos de los registros de apoderamientos. ....</b>                                                                                                                                             | <b>87</b> |

|                        |                                                                                                     |            |
|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>Cuadro n.º 18 .</b> | <b>Valoración de los requisitos de los registros de empleados públicos habilitados. ....</b>        | <b>88</b>  |
| <b>Cuadro n.º 19 .</b> | <b>Valoración de los requisitos de los archivos electrónicos.....</b>                               | <b>89</b>  |
| <b>Cuadro n.º 20 .</b> | <b>Valoración de los requisitos del uso de la plataforma de intermediación de datos (PID). ....</b> | <b>91</b>  |
| <b>Cuadro n.º 21 .</b> | <b>Valoración de los requisitos de las carpetas ciudadanas.....</b>                                 | <b>92</b>  |
| <b>Cuadro n.º 22 .</b> | <b>Valoración de los requisitos de los sistemas de verificación de datos/CSV. ....</b>              | <b>93</b>  |
| <b>Cuadro n.º 23 .</b> | <b>Cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad (ENS).....</b>                                    | <b>95</b>  |
| <b>Cuadro n.º 24 .</b> | <b>Cumplimiento del Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI).....</b>                            | <b>96</b>  |
| <b>Cuadro n.º 25 .</b> | <b>Cumplimiento de la normativa sobre protección de datos de carácter personal.....</b>             | <b>97</b>  |
| <b>Cuadro n.º 26 .</b> | <b>Adopción del teletrabajo en los ayuntamientos durante el estado de alarma COVID -19.....</b>     | <b>108</b> |
| <b>Cuadro n.º 27 .</b> | <b>Inversiones realizadas por los ayuntamientos para la adopción del teletrabajo. ....</b>          | <b>108</b> |

## **ÍNDICE DE GRÁFICOS**

|                       |                                                                                                                                       |            |
|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>Gráfico n.º 1.</b> | <b>Evolución del uso de Cl@ve por provincias. Castilla y León. Ejercicios 2018-2020. ....</b>                                         | <b>64</b>  |
| <b>Gráfico n.º 2.</b> | <b>Porcentaje de autenticaciones en Cl@ve por provincias. ....</b>                                                                    | <b>64</b>  |
| <b>Gráfico n.º 3.</b> | <b>Porcentaje de autenticaciones en Cl@ve por comunidades autónomas.....</b>                                                          | <b>65</b>  |
| <b>Gráfico n.º 4.</b> | <b>Porcentaje de Ayuntamientos adheridos a REA por provincias.....</b>                                                                | <b>66</b>  |
| <b>Gráfico n.º 5.</b> | <b>Porcentaje de ORN correspondientes al servicio de administración electrónica sobre el total de la asistencia a municipios.....</b> | <b>69</b>  |
| <b>Gráfico n.º 6.</b> | <b>Porcentaje de municipios según tramos de población para cada provincia. ....</b>                                                   | <b>71</b>  |
| <b>Gráfico n.º 7.</b> | <b>Transmisiones de datos por la administración cedente.....</b>                                                                      | <b>101</b> |