

III - OTRAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS**TRIBUNAL VASCO DE CUENTAS PÚBLICAS****Acuerdo del Pleno del Tribunal Vasco de Cuentas Públicas de aprobación definitiva del informe sobre el estado de implantación de la administración electrónica en ayuntamientos entre 10.000 y 20.000 habitantes, adoptado en sesión de 7 de octubre de 2021**

El Pleno del Tribunal Vasco de Cuentas Públicas en sesión celebrada el día 7 de octubre de 2021, ha adoptado el siguiente:

ACUERDO

Aprobar con carácter definitivo el informe sobre el estado de implantación de la administración electrónica en ayuntamientos entre 10.000 y 20.000 habitantes, que figura como anexo al presente Acuerdo.

Disponer, de conformidad con lo previsto en el artículo 13.2 de la Ley 1/1988 del TVCP/HKEE, la publicación de sus conclusiones en los Boletines Oficiales correspondientes.

Vitoria-Gasteiz, a 7 de octubre de 2021

El Presidente del TVCP

JOSÉ LUIS BILBAO EGUREN

El Secretario General del TVCP

JULIO ARTETXE BARKIN

ANEXO

INFORME sobre el estado de implantación de la administración electrónica en ayuntamientos entre 10.000 y 20.000 habitantes

Abreviaturas.

CAPV: Comunidad Autónoma del País Vasco.

CCN: Centro Criptológico Nacional.

CCASA: Centro de Cálculo de Álava, S. A.

DFFF: Diputaciones Forales.

DFA: Diputación Foral de Álava.

DFB: Diputación Foral de Bizkaia.

DFG: Diputación Foral de Gipuzkoa.

EJIE: Sociedad Informática del Gobierno Vasco, S. A.

ENI: Esquema Nacional de Interoperabilidad.

ENS: Esquema Nacional de Seguridad.

INES: Informe Nacional del Estado de la Seguridad.

IZENPE: Ziurtapen eta Zerbitzu Enpresa-Empresa de Certificación y Servicios, Izenpe, S. A.

IZFE: Informatika Zerbitzuen Foru Elkartea-Sociedad Foral de Servicios Informáticos, S. A.

LOPD: Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

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

LRJSP: Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

NISAE: Nodo de Interoperabilidad y Seguridad de las Administraciones de Euskadi.

RD 3/2010: 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.

RD 4/2010: 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.

RGPD: 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 y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento General de Protección de Datos).

THA: Territorio Histórico de Álava.

THB: Territorio Histórico de Bizkaia.

THG: Territorio Histórico de Gipuzkoa.

TIC: Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

TVCP: Tribunal Vasco de Cuentas Públicas.

I. Introducción.

EITVCP, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1/1988, de 5 de febrero, y en el Plan de Trabajo aprobado por el Pleno, ha analizado el estado de la implantación de la administración electrónica en los ayuntamientos de municipios entre 10.000 y 20.000 habitantes a 30 de junio de 2020, ampliando el análisis a la situación a 2 de abril de 2021 de determinadas previsiones que entran en vigor a dicha fecha. Este trabajo se ha realizado en coordinación con el resto de Órganos de Control Externo del Estado y con el Tribunal de Cuentas.

El informe abarca los siguientes aspectos:

- Valorar la efectiva implantación en los ayuntamientos de la administración electrónica.
- Obtener de los entes fiscalizados los ingresos recibidos para la implantación de la administración electrónica y los gastos específicamente realizados para ello.
- Verificar las actuaciones llevadas a cabo para el cumplimiento de las últimas previsiones relativas a la administración electrónica contenidas en la LPAC, con entrada en vigor el 2 de abril de 2021, así como su efectiva implantación a dicha fecha.
- Verificar la realización de cuestiones básicas en relación con las obligaciones legalmente establecidas respecto del cumplimiento de la normativa de protección de datos, del ENS y del ENI.
- Identificar la transformación digital realizada por los ayuntamientos, su planificación, así como las medidas más relevantes adoptadas.

— Asimismo, se añade un último objetivo, que resulta transversal a los referidos en relación con la implantación de la administración electrónica en los ayuntamientos, que será el análisis, en su caso, de una serie de cuestiones medioambientales, indicadores del nivel alcanzado en la tramitación electrónica y de la repercusión del COVID 19.

Para la realización del trabajo se ha seleccionado como muestra al municipio de cada Territorio Histórico con mayor población, dentro del rango de análisis, que son:

TERRITORIO / AYUNTAMIENTO	Nº HABITANTES (*)
THA / Llodio	18.118
THB / Amorebieta-Etxano	19.529
THG / Tolosa	19.816
(*) Cifras de población a 1 de enero de 2020 declaradas oficiales por el Real Decreto 1147/2020, de 15 de diciembre.	

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

La Ley 30/1992, de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, establecía una serie de medidas para el impulso de la Administración Electrónica, si bien, no se planteaba como una obligación para las Administraciones públicas.

La Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, supuso un punto de inflexión en la administración digital, al establecer que la ciudadanía tiene derecho a relacionarse con las Administraciones públicas por medios electrónicos. Asimismo, impuso a las Administraciones públicas la obligación de relacionarse electrónicamente entre ellas, incorporó el concepto de sede electrónica, reguló las formas de identificación y autenticación, tanto de los ciudadanos como de los órganos administrativos en el ejercicio de sus competencias, así como la creación de registros electrónicos.

La LPAC, que deroga la ley citada en el párrafo anterior, y la LRJSP consolidan el derecho de las personas a relacionarse por medios electrónicos con las Administraciones públicas, simplificando el acceso a los mismos, y reafirman la obligación de que las Administraciones públicas se relacionen electrónicamente entre sí a través de medios electrónicos que aseguren la interoperabilidad y seguridad de los sistemas y soluciones adoptadas por cada una de ellas, garantizando la protección de datos de carácter personal. Refuerzan el empleo de las TIC en las Administraciones públicas, tanto para mejorar la eficiencia de su gestión como para potenciar y favorecer las relaciones de colaboración y cooperación entre ellas.

La Ley 2/2016, de 7 de abril, de Instituciones Locales de Euskadi, en el artículo 19.4 establece que los órganos forales competentes, en los términos establecidos en la legislación básica de régimen local y en la propia normativa foral, asistirán técnicamente a los municipios de su respectivo Territorio Histórico para garantizar la efectividad plena de las competencias municipales atribuidas por las leyes y, en su caso, por las normas forales.

II. Resultados del trabajo realizado.

II.1. Asistencia de las Diputaciones Forales.

En el ámbito de la asistencia que las DDFP deben prestar a los municipios, en lo que respecta a la administración electrónica, éstas ofrecen a 30 de junio de 2020 a los ayuntamientos

que así lo deseen, las herramientas para los siguientes servicios y asistencias objeto de este informe:

SERVICIO	DFA	DFB	DFG
Sede electrónica (art. 38 LRJSP)	√	√	√
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)	√	√	√
Archivo electrónico (art. 46 LRJSP y 17 LPAC)	√	√	—
Plataforma de intermediación de datos (art. 28.2 LPAC)	—	√	√
Carpeta ciudadana (art. 53.1 a) LPAC)	—	√	√
Verificación de datos/Códigos seguros de verificación (art. 27.3 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)	√	—	—

ASISTENCIA	DFA	DFB	DFG
Protección de datos	—	√	√
Cumplimiento del ENS	—	√	√
Cumplimiento del ENI	—	√	√
Housing	—	—	—
Hosting	—	√	√
Directorios geográficos actualizados en la sede electrónica, para identificación de oficinas de asistencia en materia de registros (DA 4º LPAC)	—	√	—
Adaptación de oficinas de registro a oficinas de asistencia en materia de registros	—	√	√

La adhesión de los ayuntamientos a estos servicios es voluntaria y se realiza mediante los correspondientes convenios, solicitudes o acuerdos de adhesión.

DFA presta estos servicios a través de la contratación de una empresa externa. DFB a través de la fundación foral Bizkaytik, creada en el año 2008 con el objetivo de modernizar las entidades locales de Bizkaia mediante el apoyo a las mismas en el uso de nuevas tecnologías a través de su oferta de servicios y productos. DFG los presta mediante la empresa mercantil foral IZFE, SA., que presta servicios informáticos a los ayuntamientos del THG y a la propia DFG.

Las DDFF han firmado con la Administración General de la CAPV, convenios de colaboración para la prestación mutua de soluciones básicas de administración electrónica, que permiten el acceso de las entidades locales de la CAPV a las soluciones previstas en los mismos, así como a las acordadas en el convenio suscrito el 24 de marzo de 2017 por la Administración General de la CAPV con la Administración General del Estado. Las fechas de los convenios firmados por cada DDFF son:

ENTIDAD	FECHA
DFA	11/12/2018
DFB	30/06/2020
DFG	5/12/2018

Estos convenios incluyen los servicios «identificación y firma» y «acceso a la plataforma de intermediación de datos». En estos dos servicios interviene IZENPE, entidad de confianza en la prestación de servicios de certificación, participada por las sociedades públicas de servicios informáticos EJIE, CCASA, LANTIK, SA e IZFE, cuyo objetivo es poner al servicio de administraciones, ciudadanía y empresas los medios necesarios para relacionarse con garantía de integridad, confidencialidad, no repudio y autenticidad.

La gestión integral de los servicios de identificación, autenticación y firma electrónica se logra con la sinergia de productos, servicios y plataformas tecnológicas, como Giltza (plataforma de gestión integral de identidades) y Zain (plataforma de servicios de firma).

Giltza es una plataforma de federación de identidades basada en la combinación de distintos mecanismos de autenticación. Actúa como IdP (proveedor de servicios de identificación y autenticación) de las claves concertadas eIDAS (Sistema europeo de reconocimiento de identidades electrónicas) que se han definido para las Administraciones públicas vascas (claves Bak, BakQ y Giltza Profesionala). Además, Giltza se integra con otros mecanismos adicionales como son la plataforma Zain (para la gestión de la identificación mediante certificados electrónicos cualificados) y la plataforma Clave, que actúa como nodo estatal de interoperabilidad y que cuenta con conexión a la plataforma europea de interoperabilidad.

La conexión con la plataforma de intercambio de datos de la Administración General del Estado es uno de los servicios de NISAE, la plataforma de intermediación de datos de las Administraciones públicas de la CAPV, creada en colaboración entre la Administración General de la CAPV y las tres DDF, a través de sus sociedades informáticas, y cuya gestión ha sido encomendada a IZENPE. CCSA, la Fundación Bizkaytik e IZFE asumen el rol de emisor y requiriente de todos los ayuntamientos locales de su Territorio Histórico, excepto las capitales, asumiendo las funciones y responsabilidades correspondientes.

En el caso de DFA, por problemas técnicos, los ayuntamientos que se han adherido a los convenios no han tenido acceso operativo a NISAE hasta marzo de 2021.

II.2. Aspectos generales.

Los ayuntamientos analizados han acordado la adhesión a los convenios de colaboración para la prestación mutua de soluciones básicas de administración electrónica señalados en el apartado II.1, a través de acuerdos de fecha:

AYUNTAMIENTO	FECHA	ACUERDO
Amorebieta-Etxano	8/01/2021	Decreto de Alcaldía
Llodio	30/12/2019	Acuerdo de Pleno
Tolosa (*)	11/02/2019	Junta de Gobierno Local
(*) El 30 de mayo de 2018 firmó un convenio con la Administración General de la CAPV por el que se adhiere al convenio de colaboración para la prestación mutua de soluciones básicas de administración electrónica, suscrito por ésta el 24 de marzo de 2017 con la Administración General del Estado.		

La utilización de la asistencia de las DDF para el desarrollo de la administración electrónica ha sido dispar en los ayuntamientos analizados. El Ayuntamiento de Amorebieta-Etxano ha acudido a la contratación de una empresa externa, mientras que en los de Llodio y Tolosa su desarrollo está ligado a los servicios ofrecidos por DFA y DFG, respectivamente, que prestan tanto asistencia técnica como normativa, y en el caso de DFG también organizativa.

El Ayuntamiento de Llodio firmó el 8 de septiembre de 2011 el acuerdo de colaboración con la DFA para su incorporación a la sede compartida creada por DFA en 2010 para albergar las sedes electrónicas de aquellos municipios que así lo deseen, siendo la DFA la responsable del mantenimiento técnico de la sede. En este mismo convenio el Ayuntamiento crea el registro electrónico, de cuya gestión se responsabiliza la persona que ostenta la secretaría. Con la firma de este convenio la DFA pone a disposición del Ayuntamiento las herramientas informáticas que contrata.

El Ayuntamiento de Tolosa y la sociedad pública foral IZFE firmaron el 7 de enero de 2003 un convenio para la regulación de la prestación de servicios informáticos, que ha ido ampliándose con nuevos servicios según las necesidades que van surgiendo, solicitando el Ayuntamiento a IZFE los productos disponibles que quiere que se activen.

El Ayuntamiento de Amorebieta-Etxano ha aprobado una ordenanza de administración electrónica, publicada en el Boletín Oficial de Bizkaia el 2 de diciembre de 2019. Además, este Ayuntamiento ha realizado un estudio (en septiembre de 2020) para determinar las necesidades organizativas, de personal y técnicas necesarias para la implantación de la administración electrónica, que incluye la definición de los procedimientos, trámites y documentos de los que consta cada uno de ellos y definición de sus responsables. También realiza actuaciones de seguimiento de la utilización de sus servicios electrónicos por parte de sus ciudadanos.

A 30 de junio, en los Ayuntamientos de Amorebieta-Etxano y Tolosa hay 4 y 3 trabajadores de perfil técnico TIC, respectivamente, relacionados con la implantación, mantenimiento o seguimiento de la administración electrónica.

En los tres ayuntamientos analizados todo el personal usuario ha recibido formación específica para el manejo de nuevas aplicaciones o sistemas vinculados con la administración electrónica entre el 1 de enero de 2019 y el 30 de junio de 2020. Las personas asistentes y las horas de formación han sido:

CONCEPTO	AMOREBIETA-ETXANO	LLODIO
Trabajadores que recibieron formación en 2019	50	10
Horas totales de formación en 2019	100	150
Trabajadores que recibieron formación entre 1 de enero y 30 de junio de 2020	75	3
Horas totales de formación entre 1 de enero y 30 de junio de 2020	150	60
Nota: El Ayuntamiento de Tolosa no dispone de datos detallados del número de trabajadores que recibieron formación, ni del número de horas de formación en los periodos señalados.		

II.3. Herramientas de administración electrónica a 30 de junio de 2020.

Los ayuntamientos analizados disponían a 30 de junio de 2020 de herramientas vinculadas con los siguientes servicios de la administración electrónica:

SERVICIOS	AMOREBIETA-ETXANO	LLODIO	TOLOSA
Sede electrónica (art. 38 LRJSP)	√	√	√
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)	—	√	√
Plataforma de intermediación de datos (art. 28.2 LPAC)	—	(*) -	—
Carpeta ciudadana (art. 53.1 a LPAC)	√	√	—
Verificación de datos/Códigos seguros de verificación (art. 27.3 LPAC)	√	√	√
Punto de acceso general electrónico (art. 13 a) LPAC)	√	√	√
Archivo electrónico (art. 46 LRJSP y 17 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)	—	—	—
(*) El Ayuntamiento de Llodio accede a la plataforma de intermediación de datos en marzo de 2021.			

La LPAC y la LRJSP entraron en vigor el 2 de octubre de 2016, excepto para las prescripciones relativas a punto de acceso general electrónico, registro electrónico, registro electrónico de apoderamientos, registro de empleados públicos habilitados y archivo único electrónico, que conforme a la disposición final séptima de la LPAC entraron en vigor el 2 de abril de 2021. Según la información facilitada por los ayuntamientos, a 2 de abril de 2021 no se habían puesto en marcha herramientas para estas prescripciones que no estuvieran ya disponibles a 30 de junio de 2020.

El Ayuntamiento de Amorebieta-Etxano espera poder disponer antes de finalizar el ejercicio 2021 de los servicios de administración electrónica que aún no utiliza. En el caso del expediente electrónico y del registro de empleados públicos habilitados, un proveedor externo realizó un diagnóstico de la situación y la implantación se está llevando a cabo con recursos internos. Con respecto a la plataforma de intermediación de datos, el 8 de enero de 2021 (ver II.2) se acordó la adhesión a esta solución, pero la puesta en marcha se está dilatando porque el acceso a la aplicación es complejo y el alta de los servicios conlleva un largo proceso de carga de documentación justificativa. En el caso del registro electrónico de apoderamientos el Ayuntamiento espera adherirse a la solución que facilite la DFB o el Gobierno Vasco. La notificación electrónica se desarrollará una vez finalice la fase de migración de una aplicación antigua, mientras que el desarrollo del archivo electrónico y archivo electrónico único se ve condicionado por la formación de la nueva persona encargada del archivo municipal.

El Ayuntamiento de Llodio no utiliza a 30 de junio de 2020 las herramientas facilitadas por la DFA para el archivo electrónico y el archivo electrónico único por no haber sido considerados prioritarios por falta de recursos, previendo que su puesta en marcha se produzca a lo largo de 2021. A 2 de abril de 2021, la DFA no ofrece asistencia a los municipios para el desarrollo del registro electrónico de apoderamientos, ni del registro de empleados públicos habilitados.

El Ayuntamiento de Tolosa prevé disponer a lo largo de 2021 del registro electrónico de funcionarios habilitados y de una carpeta ciudadana con el contenido regulado en la LPAC, así como acceder a la plataforma de intermediación, cuestiones que por falta de medios no ha podido implantar aún. Con respecto al resto de los aspectos pendientes, el Ayuntamiento está a la espera de su implementación por IZFE.

Sede electrónica.

En los años 2017 y 2018 entraron en funcionamiento las sedes electrónicas de los Ayuntamientos de Tolosa y de Amorebieta-Etxano y Llodio, respectivamente, que identifican los canales de acceso a los servicios disponibles.

En Amorebieta-Etxano y Tolosa los titulares de las sedes son los propios ayuntamientos. En el caso de Llodio, el 8 de septiembre de 2011 el Ayuntamiento firmó un convenio con la DFA para la incorporación a la sede electrónica compartida de los municipios del THA, creada por la DFA en 2010 para albergar las sedes electrónicas de aquellos municipios que así lo desearan, siendo la DFA la responsable del mantenimiento técnico de la sede.

Los titulares de las sedes electrónicas tienen la responsabilidad respecto a la integridad, veracidad y actualización de la información y los servicios a los que pueda accederse a través de la misma (artículo 38.2 de la LRJSP), no disponiendo el Ayuntamiento de Amorebieta-Etxano de instrumento o procedimiento alguno que regule la manera de asegurar estas características. El Ayuntamiento de Tolosa utiliza los servicios de IZFE para dar cumplimiento a esta responsabilidad.

El Ayuntamiento de Amorebieta-Etxano regula la sede electrónica y su contenido mínimo en una norma específica, la ordenanza de administración electrónica publicada en el BOB el 2 de diciembre de 2019, no habiendo adecuado aún el contenido de su sede a lo dispuesto en dicha ordenanza.

Los accesos recibidos en la sede electrónica de los ayuntamientos en el periodo 2018 a 2020 han ido incrementándose a lo largo de los años, partiendo cada ayuntamiento de cifras muy diferentes:

Identificación y firma.

En los Ayuntamientos de Tolosa y Llodio, los sistemas de identificación y firma de los interesados en los procedimientos administrativos de la sede electrónica son proporcionados

por Izenpe y, en el caso de Amorebieta-Etxano, han sido adquiridos mediante contratación a una empresa externa.

Por otro lado, los tres ayuntamientos disponen de sello electrónico facilitado por IZENPE como sistema para su propia identificación (artículo 40 LRJSP).

Para la firma electrónica, en el ejercicio de las actuaciones administrativas automatizadas, los Ayuntamientos de Amorebieta-Etxano y Llodio utilizan como sistema el sello electrónico, mientras que el de Tolosa utiliza el código seguro de verificación (artículo 42 LRJSP).

En lo que respecta al personal, para el desarrollo de sus competencias utiliza sistemas o certificados de IZENPE como sistema de firma electrónica que identifica su puesto de trabajo, cargo u órgano correspondiente. El número de empleados que disponen de firma o certificado electrónico ha ido aumentando en el periodo 2018 a 2020:

Sistema de notificación electrónica.

Los Ayuntamientos de Llodio y Tolosa realizan notificaciones electrónicas desde el ejercicio 2018. Los porcentajes que han supuesto estas notificaciones, efectuadas desde la dirección electrónica habilitada, sobre el total de las efectuadas en el Ayuntamiento de Tolosa (el Ayuntamiento de Llodio no dispone de esta información) son:

AÑO	PORCENTAJE
2018	4,13%
2019	35,00%
2020	33,00%

Ninguno de los dos ayuntamientos ha aprobado un instrumento jurídico que regule el uso de las notificaciones electrónicas, ni ponen a disposición de los interesados ningún documento que informe del cómputo de plazos. Los dos disponen de un manual de uso de la herramienta que describe el procedimiento a realizar. Asimismo, ambos proporcionan a los interesados un sistema de aviso de las notificaciones emitidas a sus dispositivos electrónicos o direcciones de correo electrónico (artículo 41.6 LPAC).

Expediente electrónico.

Los Ayuntamientos de Llodio y Tolosa utilizan desde 2017 herramientas para realizar expedientes electrónicos, que permiten cumplir con el ENI y sus normas técnicas en la remisión del expediente (artículo 70.3 LPAC). En el Ayuntamiento de Tolosa se han determinado procedimientos escritos para cada trámite y fase del expediente electrónico con indicación de los responsables, firmas admitidas, requisitos formales, plazos, perfiles de los usuarios.

El expediente electrónico se ha implantado en los procedimientos electrónicos de las siguientes áreas o departamentos:

ÁREA/DEPARTAMENTO	LLODIO	TOLOSA
Secretaría	√	√
Contratación	(*)√	√
Intervención	√	(*)√
Tesorería	—	(*)√
Recaudación	(*)√	(*)√
Registro General	(*)√	√
Servicios Técnicos	(*)√	√
Recursos Humanos	(*)√	√
Servicios Sociales	(*)√	√
(*) La implantación del expediente electrónico se ha llevado a cabo en algunos de los procedimientos administrativos, no en la totalidad		

Carpeta ciudadana.

La carpeta ciudadana permite al interesado acceder de forma ágil y sencilla, sin necesidad de registrarse, a un área personal en el que disponga de toda su información (asientos registrales, expedientes, datos en poder de la administración), pueda presentar solicitudes o escritos sin necesidad de conocer el organismo competente o acceder a las diferentes sedes electrónicas para poder tramitar.

Los Ayuntamientos de Amorebieta-Etxano y Llodio, que han confirmado que disponen de este servicio, permiten realizar las siguientes actuaciones:

ACTUACIONES	AMOREBIETA-ETXANO	LLODIO
Acceso al estado de los expedientes en los que figure como interesado	—	—
Recepción de notificaciones electrónicas	√	√
Consulta de solicitudes, escritos y documentos registrados	—	√
Trámites relacionados con el Padrón (alta, certif. empadronamiento, etc.)	√	√

Los accesos recibidos en el Ayuntamiento de Llodio (el de Amorebieta-Etxano no dispone de esta información) son:

AÑO	Nº ACCESOS
2018	164
2019	207
2020	388

Verificación de datos / códigos seguros de verificación.

Los tres ayuntamientos disponen desde 2018 de herramientas informáticas para la verificación de las copias electrónicas. Las realizadas en los ejercicios 2018, 2019 y 2020 por el Ayuntamiento de Tolosa (los de Amorebieta-Etxano y Llodio no disponen de esta información) son:

AÑO	Nº VERIFICACIONES
2018	29
2019	320
2020	458

Punto de acceso general electrónico.

El punto de acceso general electrónico es un portal que facilita la relación de los ciudadanos con las Administraciones públicas al constituirse como puerta de entrada vía internet de los servicios públicos.

En el Ayuntamiento de Tolosa entró en funcionamiento en 2017, mientras que en los de Amorebieta-Etxano y Llodio se inició su uso en 2018 aunque no disponen de información al respecto. En el Ayuntamiento de Tolosa las visitas a este punto se han incrementado significativamente en el periodo 2018 a 2019:

AÑO	Nº VISITAS
2018	20.420
2019	70.842
2020	91.357

Registro electrónico.

Las entradas y salidas en el registro electrónico del Ayuntamiento de Amorebieta-Etxano entraron en funcionamiento en 2014, mientras que en los Ayuntamientos de Llodio y Tolosa se

inició en 2018. El porcentaje de entradas y salidas en el periodo 2018 a 2020 respecto al total de registros, que han ido incrementándose significativamente, ha sido de:

NOTA: El Ayuntamiento de Amorebieta-Etxano confirma que el porcentaje es del 0 por ciento en los tres años.

Ninguno de los tres ayuntamientos analizados dispone de una aplicación de registro certificada, para el intercambio de asientos electrónicos de registro entre administraciones públicas mediante SIR (sistema de interconexión de registros), que permitiría cumplir la obligación de interoperabilidad e interconexión (artículo 16.4 LPAC).

El Ayuntamiento de Tolosa tiene disponible en su sede electrónica la ordenanza de creación del registro electrónico, que especifica el órgano responsable de su gestión, así como la fecha y hora oficial y los días declarados inhábiles (artículo 16.1 de la LPAC). Los otros dos ayuntamientos no publican esta información.

Por otro lado, los tres ayuntamientos han adaptado las oficinas de registro general a oficinas de asistencia en materia de registros, que a 30 de junio de 2020 cumplen las siguientes funciones:

FUNCIONES	AMOREBIETA-ETXANO	LLODIO	TOLOSA
Digitalización de documentación presentada en papel	√	√	√
Expedición de copias auténticas electrónicas de documentos en soporte electrónico o en papel presentados por los interesados	√	√	√
Asistencia en el uso de medios electrónicos a interesados, en concreto, lo referente a la identificación y firma electrónica, medios existentes para ello y forma de utilización	—	√	√
Práctica de notificaciones, cuando el interesado o su representante comparezcan de forma espontánea en oficina y soliciten la comunicación o notificación personal en ese momento	√	√	√
Otorgamiento de apoderamiento «apud acta» mediante comparecencia personal	—	—	√
Concesión a los interesados del código de identificación del órgano, centro o unidad administrativa a la que se dirige	√	—	√
Emisión del recibo que acredite la fecha y hora de presentación de solicitudes, comunicaciones y escritos presentados por los interesados	√	√	√

El personal de estas oficinas de los ayuntamientos de Tolosa y Llodio ha recibido formación específica para la realización de sus funciones. Además, en los tres ayuntamientos se ha dotado a estas oficinas con equipamiento específico para su funcionamiento, tanto medios electrónicos (ordenadores, escáneres,...) como mobiliario e inversiones en las instalaciones.

Ninguno de los tres ayuntamientos disponía a 30 de junio de 2020 de un directorio geográfico que permitiese al interesado identificar la oficina de asistencia en materia de registros más próxima a su domicilio (Disposición adicional cuarta LPAC).

II.4. Otros elementos de la administración electrónica.

La implantación de las diversas herramientas para la administración electrónica debe garantizar el derecho fundamental de las personas a la protección de sus datos personales, debe realizarse conforme a la política de seguridad aprobada que permita la adecuada protección de la información y permitir una adecuada interoperabilidad con otras Administraciones públicas. A 30 de junio de 2020 ninguno de los Ayuntamientos analizados utilizaba herramientas para poder intercambiar electrónicamente información con otras administraciones.

Por otro lado, para albergar los servidores y/o almacenar la información y documentación, los ayuntamientos pueden precisar alquilar espacios físicos en algún centro de datos (housing) y/o espacio en algún servidor para el almacenamiento (hosting). En el ejercicio 2020 ninguno

de los tres ayuntamientos mantenía contratos de housing, ni de servicios de cloud computing (servicio en la nube).

Protección de Datos.

El RGPD establece las condiciones en las que las organizaciones pueden tratar datos personales con garantías para las personas interesadas y busca una mayor implicación de los responsables de los tratamientos en la seguridad de los datos.

El RGPD incorpora la figura del delegado de protección de datos, que tiene como objeto la información, la supervisión del cumplimiento, el asesoramiento y la cooperación respecto del cumplimiento de la normativa de protección de datos. Los ayuntamientos, como responsables del tratamiento de datos, deben designar un delegado de protección de datos y comunicarlo en el plazo de 10 días a la Agencia Vasca de Protección de Datos (artículo 37 RGPD y artículo 34 LOPD). El delegado puede ser personal del ayuntamiento o externo, pudiendo articularse a través de las DDFE.

Los Ayuntamientos de Llodio y Tolosa han designado y comunicado delegado de protección de datos. En el caso de Tolosa la designación ha recaído en personal municipal, mientras que en Llodio se ha contratado el servicio integral de delegado de protección de datos con una empresa externa. El Ayuntamiento de Amorebieta-Etxano no ha efectuado designación alguna.

Por otro lado, los ayuntamientos deben mantener un registro de actividades de tratamiento de datos por escrito, incluso en formato electrónico, que estará a disposición de la autoridad de control, en el que se incluya una descripción de los tratamientos de datos que realicen con la información establecida en el artículo 30 del RGPD y con carácter público (artículo 31 LOPD). El Ayuntamiento de Llodio publica el registro en su portal de transparencia, el de Tolosa dispone del registro pero no lo publica, mientras que el de Amorebieta-Etxano no tiene dicho registro.

La protección de los derechos y libertades de los ciudadanos en relación con el tratamiento de sus datos personales que lleven a cabo los ayuntamientos exige la evaluación de los riesgos para, en su caso, adoptar las medidas necesarias para mitigar dichos riesgos (artículos 32 y 35 RGPD). El Ayuntamiento de Llodio ha realizado una evaluación de los riesgos a marzo de 2019, concluyendo que no había ningún riesgo de nivel alto o muy alto, no siendo necesarias medidas preventivas urgentes ni obligatorias, ni la realización de una evaluación de impacto (artículo 35 RGPD). En el análisis de riesgos realizado en el Ayuntamiento de Tolosa de fecha 23 de octubre de 2020 se observa la predominancia del riesgo residual medio.

Esquema Nacional de Seguridad.

La Ley 11/2007, de 2 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos estableció la necesidad de crear un ENS, que es desarrollado por el RD 3/2010. Una vez derogada esta Ley, el ENS se regula en la LRJSP en similares términos con el objeto de determinar la política de seguridad que se ha de aplicar en la utilización de los medios electrónicos a los que se refiere la citada Ley.

El ENS está constituido por los principios básicos y requisitos mínimos requeridos para una protección adecuada de la información, y debe 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.

El Ayuntamiento de Llodio adjudicó en noviembre de 2018 el servicio de adaptación al RGPD que incluye la realización de un plan de acción como conjunto ordenado de acciones tendentes a satisfacer lo exigido por el ENS. En julio de 2019 la DFG adjudicó un acuerdo marco para el servicio de adecuación en materia de protección de datos personales y seguridad de la información al que se adhirió el Ayuntamiento de Tolosa en lo referido a la adecuación al RGPD y ENS.

El Ayuntamiento de Tolosa ha aprobado en marzo de 2021 la política de seguridad en relación con la utilización de medios electrónicos (artículo 11 del RD 3/2010), documento de alto nivel que muestra el compromiso con la seguridad de la información y define cómo se aborda. En el Ayuntamiento de Llodio se dispone de un borrador pendiente de aprobación.

El Ayuntamiento de Tolosa ha designado responsables de información, del servicio y de la seguridad (artículo 10 del RD 3/2010) y del sistema TIC a un concejal y a tres trabajadores de las áreas de secretaría e informática. Las designaciones de responsables de los otros dos ayuntamientos analizados no se han producido a la fecha del trabajo de fiscalización.

El Ayuntamiento de Amorebieta-Etxano se encuadra en categoría (ver nota 1 al final del documento) baja respecto al ENS, mientras que los de Llodio y Tolosa en categoría media (artículo 43 del RD 3/2010). El Ayuntamiento de Llodio ha realizado una auditoría de cumplimiento del ENS, de fecha 10 de febrero de 2019 (artículo 34 del RD 3/2010).

Para cumplir con el artículo 35 del RD 3/2010 que establece la obligación de evaluar regularmente el estado de la seguridad de los sistemas de las TIC del sector público y la necesidad de establecer un sistema de medición, el CCN ha desarrollado la herramienta INES, la cual facilita a todos los organismos un conocimiento más rápido e intuitivo de su nivel de adecuación al ENS y del estado de seguridad de sus sistemas. Ninguno de los ayuntamientos analizados ha facilitado a INES los datos necesarios (instrucción técnica de seguridad de 7 de octubre de 2016).

Por último, hay que señalar que ninguno de los ayuntamientos ha tenido ningún incidente de seguridad en sus sistemas, redes ni terminales informáticos en los últimos tres años.

Hosting.

En 2020 los ayuntamientos de Amorebieta-Etxano y Llodio han abonado a empresas privadas 3.700 y 1.200 euros, respectivamente, por los contratos vigentes de hosting, que incluyen soporte técnico para el funcionamiento, mantenimiento y resolución de incidencias. En el caso del Ayuntamiento de Tolosa, IZFE factura el coste del servicio de hosting junto con el resto de los servicios (ver II.6). Los servicios de alojamiento disponibles son:

SERVICIOS DE ALOJAMIENTO	AMOREBIETA-ETXANO	LLODIO	TOLOSA
Sitio Web	√	√	√
Dominio	√	√	√
Cuentas de correo electrónico	√	—	—
Aplicación de aparcamiento municipal	√	—	—

II.5. Nivel alcanzado en la tramitación electrónica.

El nivel alcanzado a 31 de diciembre de 2020 por los ayuntamientos en la tramitación electrónica es diferente no solo entre ayuntamientos, sino también dependiendo de los trámites a que se refieran:

TRÁMITE MUNICIPAL	AMOREBIETA-ETXANO	LLODIO	TOLOSA
Impuesto sobre Bienes Inmuebles	0	4	1
Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica	0	4	1
Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras	0	4	0
Impuesto sobre Actividades Económicas	0	4	0
Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana	0	4	1
Tasa por utilización privativa o aprovechamiento especial del dominio público local	0	2	3
Obtención de licencias de obras	0	2	3
Obtención de licencias de apertura de establecimientos	0	2	3
Empadronamiento (altas, bajas, cambio de domicilio)	2	3	3

TRÁMITE MUNICIPAL	AMOREBIETA-ETXANO	LLODIO	TOLOSA
Acceso a actividades culturales y formativas (talleres, cursos, etc.)	1	0	3
Acceso a actividades deportivas	1	0	3
Ayudas y subvenciones	0	2	3

La definición de cada uno de los niveles que se señalan en el cuadro anterior, se recoge en la siguiente tabla:

NIVEL	DESCRIPCIÓN
0	No hay información del trámite en la sede electrónica.
1	En la sede electrónica solo hay información sobre el trámite.
2	Posibilidad de descarga de los formularios o solicitudes a cumplimentar para la realización del trámite.
3	Permite el envío, a través de la sede electrónica, de los formularios o solicitudes cumplimentadas.
4	Permite la tramitación completa (incluyendo el pago si se precisa).

II.6. Información presupuestaria.

Subvenciones recibidas.

Ninguno de los tres ayuntamientos analizados ha recibido subvenciones para la implantación y mantenimiento de la administración electrónica ni en 2019, ni en 2020.

Gastos presupuestarios.

Los gastos anuales por los servicios de administración electrónica son:

AYUNTAMIENTO	2019	2020
Amorebieta-Etxano	18	38
Llodio	—	—
Tolosa (*)	128	130

(*) Incluye el coste de todos los servicios informáticos prestados por IZFE.

El Ayuntamiento de Amorebieta-Etxano sólo debe abonar anualmente el mantenimiento de las herramientas de las que dispone. El Ayuntamiento de Llodio no incurre en gastos por este concepto, ya que los servicios de los que dispone son prestados por la DFA de forma gratuita. Sin embargo, el Ayuntamiento de Tolosa paga los servicios prestados por IZFE conforme a lo regulado en el convenio firmado en 2003 (ver II.2).

II.7. Accesibilidad de los sitios web y aplicaciones móviles.

La accesibilidad es el conjunto de principios y técnicas que se deben respetar al diseñar, construir, mantener y actualizar los sitios web y las aplicaciones para dispositivos móviles para garantizar la igualdad y la no discriminación en el acceso de las personas usuarias, en particular de las personas con discapacidad y de las personas mayores.

Los ayuntamientos deben cumplir las prescripciones del Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público, entre las que señalamos:

SERVICIOS	AMOREBIETA-ETXANO	LLODIO	TOLOSA
Designación de la Unidad Responsable de Accesibilidad de sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles en la entidad local (art. 16)	—	—	—
Situación de cumplimiento de los requisitos de accesibilidad de sitios web del Ayuntamiento, según su Declaración de accesibilidad (art. 15)	Parcialmente conforme	No hay declaración	No hay declaración

SERVICIOS	AMOREBIETA-ETXANO	LLODIO	TOLOSA
Cumplimiento de los requisitos de accesibilidad de aplicaciones para dispositivos móviles del Ayuntamiento, según su Declaración de accesibilidad (art. 15)	No hay declaración	No hay app disp. móviles	No hay app disp. móviles
Informe anual de accesibilidad (art. 17) Mecanismo de comunicación para sugerencias, quejas, información sobre incumplimientos y solicitar información excluida (art.10)	—	—	—
Informe justificativo de excepción de incumplimientos por carga desproporcionada (art.7.5) o declaración anual expresa de inexistencia de tales actuaciones	√	√	√
	—	—	—

II.8. Redes sociales, conexión wifi.

Redes sociales.

A 30 de junio de 2020 los Ayuntamientos disponen de perfiles activos en las siguientes redes sociales:

RED SOCIAL	AMOREBIETA-ETXANO	LLODIO	TOLOSA
Facebook	√	√	√
Twitter	√	—	√
Instagram	—	√	—
WhatsApp	√	√	—
Youtube	√	√	√

La gestión de los perfiles y las publicaciones en las redes sociales la realiza personal propio de los ayuntamientos. Los contenidos que se incluyen se refieren a noticias del municipio, quejas y sugerencias y cualquier otra información de interés para la ciudadanía.

Conexión Wifi.

Los ayuntamientos disponen de redes inalámbricas en los siguientes casos:

SERVICIOS	AMOREBIETA-ETXANO	LLODIO	TOLOSA
Todas las dependencias municipales disponen de redes inalámbricas para la conexión de los trabajadores municipales	√	(*)√	—
Todas las dependencias municipales disponen de redes inalámbricas para la conexión gratuita de los ciudadanos	(*)√	—	√
El Ayuntamiento dispone de redes inalámbricas gratuitas para la ciudadanía en zonas del municipio	√	—	√
(*) Únicamente en algunas dependencias municipales, no en todas.			

II.9. Repercusiones del COVID-19.

A partir de la declaración del estado de alarma por la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19 (Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo), se modificó el modo de trabajo de muchos empleados públicos, incrementándose el teletrabajo.

En el periodo del estado de alarma, entre el 14 de marzo y el 20 de junio de 2020, los tres ayuntamientos adoptaron acuerdos relativos a la implantación de medidas para la realización de algunas tareas a distancia por medios electrónicos y telemáticos por los trabajadores municipales (teletrabajo), que posteriormente se han modificado en los Ayuntamientos de Llodio y Tolosa.

Con anterioridad al 14 de marzo de 2020 solamente el Ayuntamiento de Amorebieta-Etxano había firmado acuerdos para la implantación del teletrabajo, contando con un trabajador en esta situación a 31 de diciembre de 2019.

El personal en teletrabajo durante el estado de alarma antes citado y a 31 de diciembre de 2020 es el siguiente:

ESTADO DE ALARMA				
AYUNTAMIENTO	14/03/20 – 20/06/20			A 31/12/20
	EMPLEADOS	EN TELETRABAJO	%	EN TELETRABAJO
AMOREBIETA-ETXANO	97	80	82%	2
LLODIO	181	140	77%	12
TOLOSA	179	120	67%	4

Durante el periodo 14 de marzo a 20 de junio de 2020, los trabajadores en teletrabajo prestaban sus servicios en las siguientes áreas o departamentos:

ÁREA/DEPARTAMENTO	AMOREBIETA-ETXANO	LLODIO	TOLOSA
Secretaría	(*)√	√	(*)√
Contratación	(*)√	√	(*)√
Intervención	(*)√	√	(*)√
Tesorería	(*)√	√	√
Recaudación	(*)√	√	(*)√
Registro General	—	√	√
Servicios Técnicos	(*)√	—	√
Recursos Humanos	(*)√	√	√
Servicios Sociales	—	√	√

(*) El teletrabajo lo realiza la totalidad del personal del área/departamento.

Para la realización de sus funciones en régimen de teletrabajo los medios utilizados por estas personas han sido:

MEDIOS UTILIZADOS	Nº TRABAJADORES					
	PERIODO 14/03/20 -20/06/20			A 31/12/20		
	AMOREBIETA-ETXANO	LLODIO	TOLOSA	AMOREBIETA-ETXANO	LLODIO	TOLOSA
Desarrollaron sus funciones con ordenadores portátiles del Ayuntamiento	20	4	40	1	—	2
Tuvieron que utilizar sus medios informáticos personales	60	136	80	1	12	2
TOTAL PERSONAL TELETRABAJO	80	140	120	2	12	4

Para la implantación de las tareas telemáticas los ayuntamientos han llevado a cabo inversiones en los siguientes medios técnicos:

INVERSIÓN	AMOREBIETA-ETXANO		LLODIO		TOLOSA	
	Nº	COSTE (EUROS)	Nº	COSTE (EUROS)	Nº	COSTE (EUROS)
Ordenadores portátiles	6	4.200	—	—	36	25.451
Monitores	—	—	—	—	15	2.200
Teléfonos móviles	5	500	—	—	7	1.715
Lectores de tarjetas electrónicas	2	80	—	—	20	300
TOTAL COSTE		4.780		—		29.666

Las soluciones técnicas adoptadas han sido:

SOLUCIÓN TÉCNICA	AMOREBIETA-ETXANO	LLODIO	TOLOSA
VPN con certificado genérico	√	—	—
Programas de control remoto contra máquinas de la entidad	—	√	√

Por otro lado, el Real Decreto-ley 11/2020 de 31 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al COVID-19, modifica el artículo 46 de la Ley 7/ 1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, de forma que en situaciones excepcionales los órganos colegiados pueden constituirse, celebrar sesiones y adoptar acuerdos a distancia por medios electrónicos y telemáticos, con determinadas condiciones. En los ayuntamientos analizados, los siguientes órganos han llevado a cabo sesiones a distancia:

ÓRGANO/SESIÓN	AMOREBIETA-ETXANO		LLODIO		TOLOSA	
	PERIODO		PERIODO		PERIODO	
	E. ALARMA	TRAS 20/06	E. ALARMA	TRAS 20/06	E. ALARMA	TRAS 20/06
Pleno	√	√	√	√	√	√
Junta de Gobierno	√	√	√	√	√	—
Mesas de Contratación	—	—	—	—	√	√
Comisiones Informativas	—	√	√	√	√	—
Reuniones de Coordinación	√	—	—	—	—	—
Junta de Portavoces	—	—	√	√	—	—

II.10. Impacto medioambiental.

Como consecuencia de la implantación y utilización de la administración electrónica en los ayuntamientos analizados, la evolución del gasto en materiales consumibles y correo postal en el periodo de 2018 a 2020 ha sido la siguiente:

NOTA: Información no disponible en el Ayuntamiento de Amorebieta-Etxano.

La implantación de la administración electrónica no ha supuesto una reducción en el espacio destinado al archivo de documentación en los edificios administrativos de los ayuntamientos.

Por otro lado, el reciclaje de la basura electrónica (CPUs, impresoras, discos duros, etc.) debe adquirir una mayor importancia, habiendo establecido los ayuntamientos de Amorebieta-Etxano y Tolosa protocolos para ello.

NOTAS AL FINAL DEL DOCUMENTO

Nota 1	Valoración del impacto que tendría sobre la organización un incidente que afectara a la seguridad de la información o de los sistemas.
--------	--