

A woman with dark hair is wearing a pair of black smart glasses. The background is a blurred, futuristic digital interface with various charts, graphs, and data points in shades of blue and green. A bright yellow banner is positioned on the right side of the image, containing the title and subtitle.

La Administración Digital en España

Desde la perspectiva del
ciudadano y de la empresa

Marzo 2019



Building a better
working world

The background is a complex digital illustration. It features a stylized world map in shades of blue, overlaid with a network of white and yellow lines, dots, and geometric shapes like squares and diamonds. The overall aesthetic is high-tech and futuristic.

Índice



1	Introducción	04
2	Sobre el estudio	05
3	Principales conclusiones del informe	06
4	Diez claves de la situación actual de la administración digital en España	07
5	Modelo de Referencia de la Administración Digital	10
6	Resultados por tipo de administración:	13
1	Comunidades autónomas	13
2	Diputaciones	21
3	Ayuntamientos	29
7	Anexos:	35
1	Glosario	35
2	Listado de requerimientos analizados extraídos de las leyes 39 y 40/2015...	43
8	Contactos	46

Introducción

01



En octubre de 2015 se aprobaron dos normas que suponen un cambio de paradigma en la prestación de los servicios públicos y en el funcionamiento de las administraciones públicas Españolas (AAPP). Las Leyes 39 (procedimiento administrativo común) y 40 (de régimen jurídico del Sector Público) de 2015 sentaban las bases para su funcionamiento digital.

A pesar de que estas normativas debían haber entrado en vigor en su totalidad a finales de 2018, se aprobó una moratoria hasta 2020. Los cambios que introducen estas dos normativas suponen un impulso a la digitalización de la administración española no exento de un esfuerzo sin precedentes. Por ello, desde EY hemos analizado 90 administraciones públicas para conocer el grado de cumplimiento de estas dos normativas desde la percepción de un usuario que necesita realizar un trámite *online*.

El informe *La Administración Digital en España* brinda la oportunidad de ayudar a las administraciones públicas a identificar su nivel de madurez relacionado con la administración digital, el nivel de cumplimiento de la legislación vigente, así como las mejoras que deberán llevar a cabo con el fin de ofrecer al ciudadano una mejor experiencia en su relación con ellas.

Para este informe hemos analizado todas las comunidades autónomas, las diputaciones y cabildos, así como los principales ayuntamientos de España.

Alcance del estudio: 90 administraciones públicas



Comunidades
autónomas



Diputaciones



Ayuntamientos

Un estudio riguroso y sistemático de la información disponible

Para la elaboración de este informe se han identificado 132 requerimientos contenidos en las Leyes 39 y 40/2015 que han sido agrupados en diferentes temáticas. A cada una de las temáticas y requerimientos definidos se les ha asignado un peso ponderado en función de su importancia e interés para la ciudadanía y las empresas, con el fin de reflejar la imagen de nuestras administraciones en términos de transformación digital y servicios al ciudadano (ver cuadro anexo).

La primera fase del estudio, cuyas conclusiones se recogen en este documento, se circunscribe al 40% de los requerimientos identificados con la experiencia del ciudadano y empresas como usuarios digitales. Para ello, se ha utilizado la información pública disponible en cada una de las administraciones analizadas en el estudio. Los medios y canales empleados para llevar a cabo este análisis, desde el punto de vista del ciudadano han sido telefónicos, electrónicos, web y presencial.

Para conocer el grado de cumplimiento sobre los indicadores seleccionados, se han utilizado múltiples fuentes de información y canales de comunicación abiertos por las administraciones públicas para que tanto ciudadanos como empresas realicen de forma habitual y sencilla sus trámites: portales web, sedes electrónicas, carpetas ciudadanas, sistemas electrónicos de identificación y firma, buzones de notificaciones electrónicas, teléfonos de asistencia y atención al ciudadano, etc.

Una vez recabada toda la información y procesada a través de herramientas de *analytics*, junto con la experiencia de nuestros equipos de Sector Público y teniendo en cuenta la normativa española, hemos generado indicadores de madurez para cada requerimiento y temática, así como su grado de avance.

El rigor del análisis llevado a cabo por EY se garantiza mediante la creación y el control de un recopilatorio de evidencias que justifican y soportan los resultados de cumplimiento de los requerimientos definidos para cada administración pública.

La segunda fase del estudio abordará el 60% restante de los requerimientos que hacen referencia a medidas, procedimientos y actuaciones de carácter interno, que debe llevar a cabo o implantar cada administración pública. Tal es el caso de los requerimientos que conforman las temáticas del Expediente, documento y archivo electrónicos, de la Interoperabilidad y, en cierta medida, del Registro electrónico. Por este motivo, y con el fin de completar el estudio en una segunda fase, EY solicitará la colaboración e implicación de todas las administraciones a través de la realización de una encuesta o mediante entrevistas presenciales.

La ponderación de los requerimientos extraídos para cada una de las temáticas analizadas se ha llevado a cabo mediante una valoración subjetiva conforme a los siguientes criterios:

- Impacto para el ciudadano y la empresa
- Dificultad de implantación
- Beneficios tanto para la administración y/o los ciudadanos y empresas
- Esfuerzo de inversión necesario para el cumplimiento
- Usabilidad y accesibilidad de los servicios ofrecidos por las administraciones.
- Nivel de interacción y cooperación interna entre organismos públicos y los sistemas y procesos que implican

- 1 Portal web
- 2 Sede electrónica
- 3 Asistencia al ciudadano y empresa
- 4 Identidad digital y firma electrónica
- 5 Representación y registro electrónico
- 6 Expediente, documento y archivo electrónico
- 7 Comunicaciones y notificaciones al ciudadano
- 8 Interoperabilidad
- 9 Reutilización

► Los datos recabados para esta primera fase del estudio se han llevado a cabo entre marzo y octubre de 2018, pudiéndose haber introducido cambios y actualizaciones en los servicios de la administración entre la finalización del estudio y la publicación del mismo.

► A tener en cuenta la modificación de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las administraciones públicas. Se modifica la disposición final séptima de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las administraciones públicas, que queda redactada en los siguientes términos: «Disposición final séptima. Entrada en vigor. 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 octubre de 2020.»

Principales resultados del informe

03

El análisis realizado constata que no hay ninguna administración que cumpla con todos los requerimientos que recogen las Leyes 39 y 40. Sin embargo, cuando este análisis se realiza para cada temática son las comunidades autónomas las que mejores resultados obtienen.

- ▶ Portal web: el 94% de las comunidades autónomas cumple con todos los requisitos, un porcentaje que desciende al 62% y al 48% en el caso de los ayuntamientos y diputaciones analizados, respectivamente.
- ▶ Sede electrónica: en este caso, los ayuntamientos son los que mejor resultado obtienen, con un 57% de ellos que cumplen con todos los requisitos. En segundo lugar, se sitúan las comunidades, con un 47% y, por último, las diputaciones, con un 27%.
- ▶ Identidad digital y firma electrónica: sólo el 23% de las comunidades alcanza el 100% de los objetivos. Un porcentaje que desciende al 9,5% en el caso de ayuntamientos y diputaciones.

- ▶ Representación y registro electrónico: debido a la moratoria en la entrada en vigor de los requerimientos sobre representación, ésta es la temática donde peores resultados obtienen los organismos analizados. De todas las administraciones sólo existe una diputación que logra el cumplimiento del 100% de los requerimientos.
- ▶ Asistencia al ciudadano y empresas: el 59% de las comunidades autónomas registra un resultado favorable logrando alcanzar el cumplimiento de todos los requisitos, frente al 47% de los ayuntamientos y el 42% de las diputaciones.
- ▶ Comunicaciones y notificaciones al ciudadano: el 41% de las comunidades consigue cumplir con todos los requerimientos, un porcentaje que desciende al 23% y al 19% en el caso de diputaciones y ayuntamientos, respectivamente.

En la siguiente tabla se reflejan los porcentajes de cumplimiento por tipología de organismo analizado en este estudio en cada una de las temáticas definidas y extraídas de las Leyes 39 y 40/2015.

Porcentaje de administraciones públicas analizadas que cumplen con el 100% de los requisitos por temática

Temáticas	Comunidades autónomas	Diputaciones	Ayuntamientos
Portal web	94,1%	48,1%	61,9%
Sede electrónica	47,1%	26,9%	57,1%
Identidad digital y firma electrónica	23,5%	9,6%	9,5%
Representación y registro electrónico	0%	1,9%	0%
Asistencia al ciudadano y empresas	58,8%	42,3%	47,6%
Comunicaciones y notificaciones al ciudadano	41,2%	23,1%	19,0%

Diez claves de la situación actual de la administración digital en España

1

Ninguna de las administraciones públicas analizadas cumple con la totalidad de los requerimientos extraídos del articulado de las Leyes 39 y 40 / 2015. Hay que tener en cuenta que la moratoria aprobada en septiembre de 2018 afecta a los siguientes requerimientos, que entrarán en vigor en 2020: registro electrónico de apoderamientos, registro electrónico, registro de empleados públicos habilitados, punto de acceso general electrónico de la administración y archivo único electrónico.

2

Las temáticas en las cuales las administraciones públicas analizadas deben realizar mayores esfuerzos son: comunicaciones y notificaciones a la ciudadanía, representación y registro electrónico.

3

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en este primer informe se concluye que todas las administraciones necesitan definir un Plan de Transformación Digital o reforzarlo, con el fin de disponer de una estrategia digital que incluya una hoja de ruta en este proceso y un dimensionamiento de los recursos que deberán destinarse para tal fin.

4

El análisis llevado a cabo en este informe nos indica que cada administración Pública analizada ha llevado un desarrollo diferente en la implantación de la administración digital. En ocasiones, se ha realizado sin ningún tipo de orden, lógica o estrategia clara. Por ello, con el objetivo de cumplir con todos los requisitos y objetivos contenidos en la legislación, en los plazos que ésta exige, debe analizarse la capacidad de reutilización de todo aquello que ya se ha implantado y ejecutado, construyendo un nuevo modelo de administración digital.

5

A la vista del nuevo plazo (2 de octubre de 2020) concedido para el cumplimiento total de las leyes 39 y 40/2015, y teniendo en cuenta que el plazo medio para la adjudicación de un contrato en el Sector Público español está en torno a 9 y 12 meses, y que la duración mínima de un proyecto de Transformación Digital puede estar aproximadamente entre 1 y 1,5 años, cualquier administración con un nivel de madurez bajo debería publicar los pliegos de condiciones técnicas y particulares en los meses de verano de 2019. Para alcanzar este objetivo se deberá haber definido su estrategia de transformación digital en el primer cuatrimestre de 2019.

6

Los proyectos enmarcados en el ámbito de la administración digital no deben tener la consideración de proyectos de tecnología. Desde EY defendemos que la tecnología es una palanca dinamizadora y facilitadora. Las estrategias de las administraciones deberán considerar también los aspectos normativos y reguladores, organizativos y de personas.

7

La atención multicanal integrada está muy lejos de las demandas de los ciudadanos y empresas. Los esfuerzos, las inversiones y las estrategias de cada Administración deben ir focalizadas en la puesta en marcha de un nuevo modelo de atención omnicanal para sus ciudadanos y empresas, que faciliten al máximo su relación con la administración.

8

Las administraciones públicas deben innovar en la prestación de nuevos servicios de valor y ser proactivas en la prestación y oferta de servicios a los ciudadanos y a las empresas. La administración debe tener la capacidad de anticiparse a la ciudadanía, ofertando de forma automática servicios personalizados.

9

Como consecuencia del distinto nivel de avance y cumplimiento de la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común (LPAC), así como a causa de las dificultades organizativas y técnicas que supone cumplir con dichas obligaciones, las empresas se encuentran ante una situación de riesgo en distintos ámbitos, como la recepción de notificaciones, la presentación de escritos o la identificación/firma electrónica.

Las administraciones deben abordar la adaptación a la Ley 39/2015 desde una perspectiva global, atendiendo al ámbito tecnológico, de procesos, de organización y de normativa interna. El modelo objetivo debe sustentarse sobre una plataforma tecnológica compuesta por distintas soluciones (BPM, RPA, repositorios documentales, entre otros) que permitan mejorar la relación con las administraciones y mitigar los riesgos.

10

Existen argumentos de peso para implantar la administración digital en el sector público, como cumplir con los plazos establecidos, facilitar la total transparencia, mejorar la atención al ciudadano o alcanzar la excelencia en la prestación de servicios fomentando la proactividad en la administración pública.



Modelo de Referencia de la Administración Digital 05

Acorde a la Ley 39 y 40/2015 y lo que ello implica, cualquier administración pública necesita desarrollar un plan de transformación digital, siguiendo lo propuesto en las líneas de acción de la Administración General del Estado (AGE) y sus correspondientes planes para dar cumplimiento a los objetivos temporales establecidos.

Nos encontramos ante un reto, ya que la entrada en vigor de estas leyes es una gran oportunidad que todas las administraciones tienen para:

- ▶ Crear una nueva experiencia del ciudadano en sus relaciones con la administración
- ▶ Facilitar el cumplimiento de las obligaciones de transparencia
- ▶ Entender la tecnología como una palanca dinamizadora y facilitadora
- ▶ Aumentar la eficacia mediante el uso intensivo de las nuevas tecnologías
- ▶ Mejorar los procesos y medios organizativos internos
- ▶ Garantizar y potenciar la interoperabilidad

Este nuevo paradigma nos invita a reflexionar sobre las preguntas y dudas que toda administración debe realizarse internamente, como por ejemplo:

- ▶ ¿Estoy respondiendo adecuadamente a las nuevas necesidades de los ciudadanos y de las empresas?

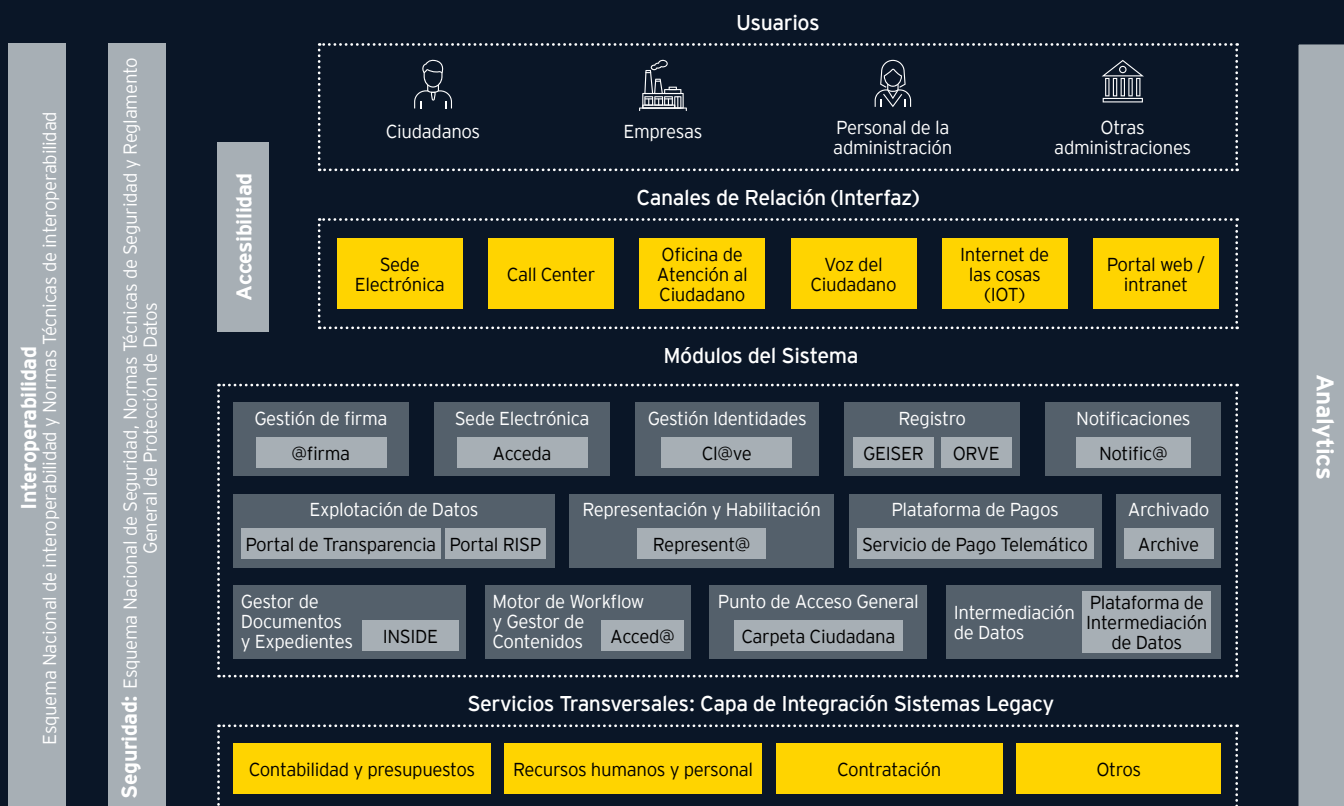
- ▶ ¿Tengo la capacidad para asistir a los ciudadanos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las administraciones públicas?
- ▶ ¿Mis procesos de identificación, firma y registros electrónicos son válidos?
- ▶ ¿Tengo indicadores bien definidos para medir mis avances?
- ▶ ¿Los servicios que tengo son interoperables con otras empresas u organismos?
- ▶ ¿Tengo un plan de acción contrastado para los próximos años?
- ▶ ¿Está alineada mi estrategia de gestión pública con los nuevos requerimientos de la administración digital?

Desde EY, entendemos que un proyecto de administración digital no debe considerarse sólo como un proyecto de tecnología sino que ésta debe ser entendida como facilitador para alcanzar los objetivos deseados. Por eso, hemos definido el Modelo de Referencia para la Administración Digital que cubra todas las necesidades de las administraciones, responda a todos los requerimientos de las Leyes 39 y 40/2019 y permita ofrecer nuevas experiencias para el ciudadano basadas en la personalización y la proactividad de la administración.

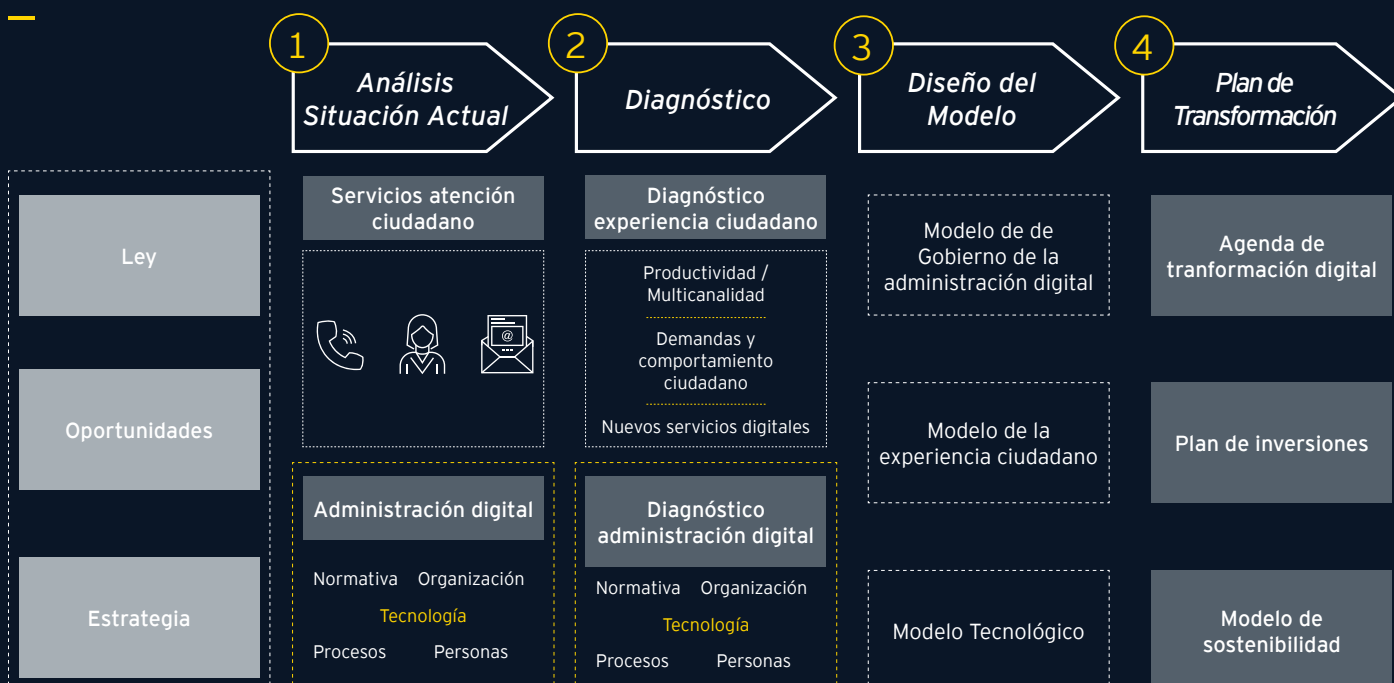
El Modelo de Referencia de la Administración Digital de EY permite identificar todas aquellas áreas y ámbitos que recogen las Leyes 39 y 40/2015 con el fin de ayudar a las administraciones públicas a definir la mejor estrategia y la hoja de ruta en su proceso de adaptación y transformación digital en el marco de la administración digital.



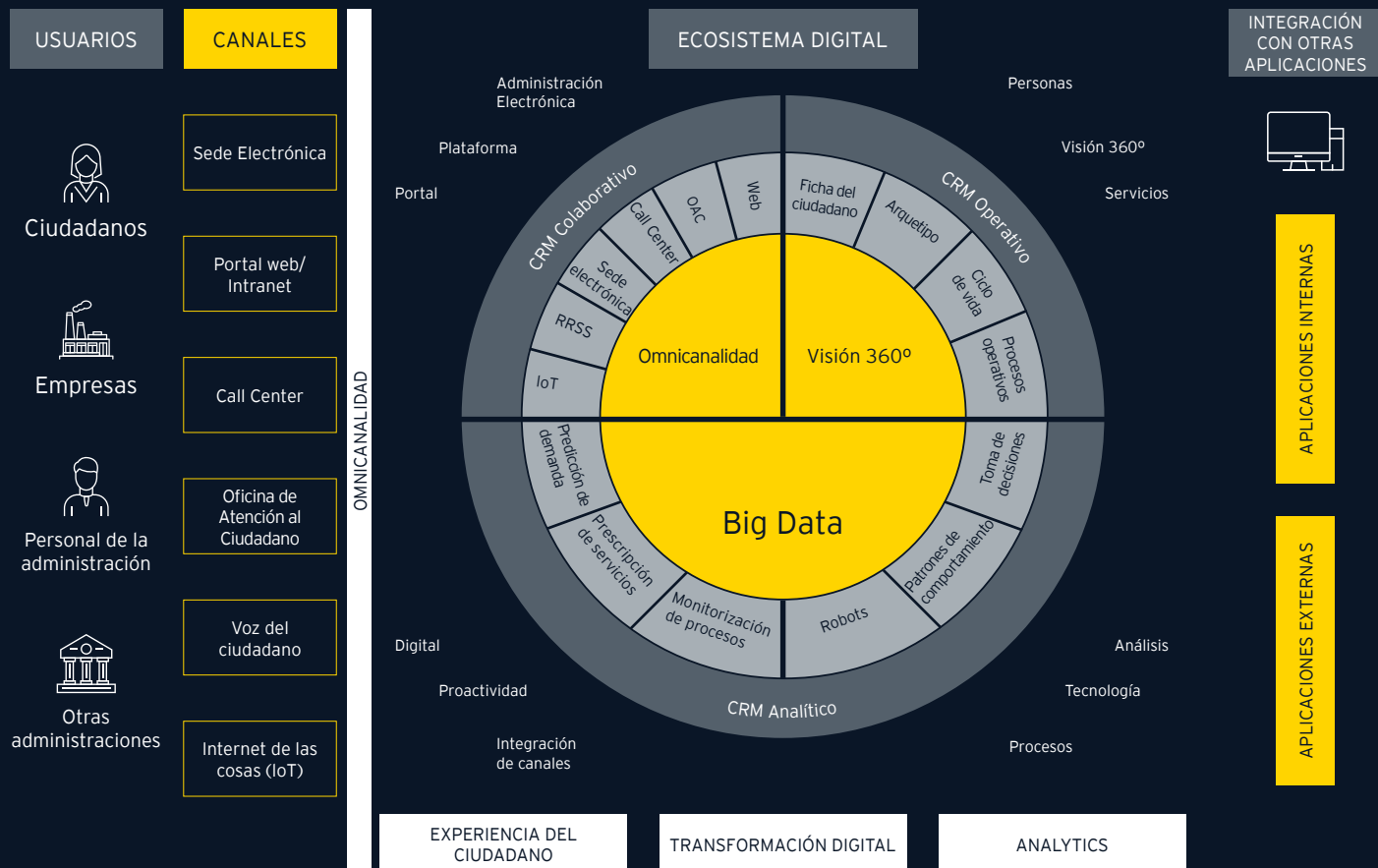
A continuación se representa de manera gráfica y a alto nivel una Arquitectura Conceptual de la Administración Digital:



Además, en EY hemos desarrollado una metodología de cumplimiento normativo, que permite definir una hoja de ruta, para que las organizaciones puedan planificar su transformación digital de forma ordenada.



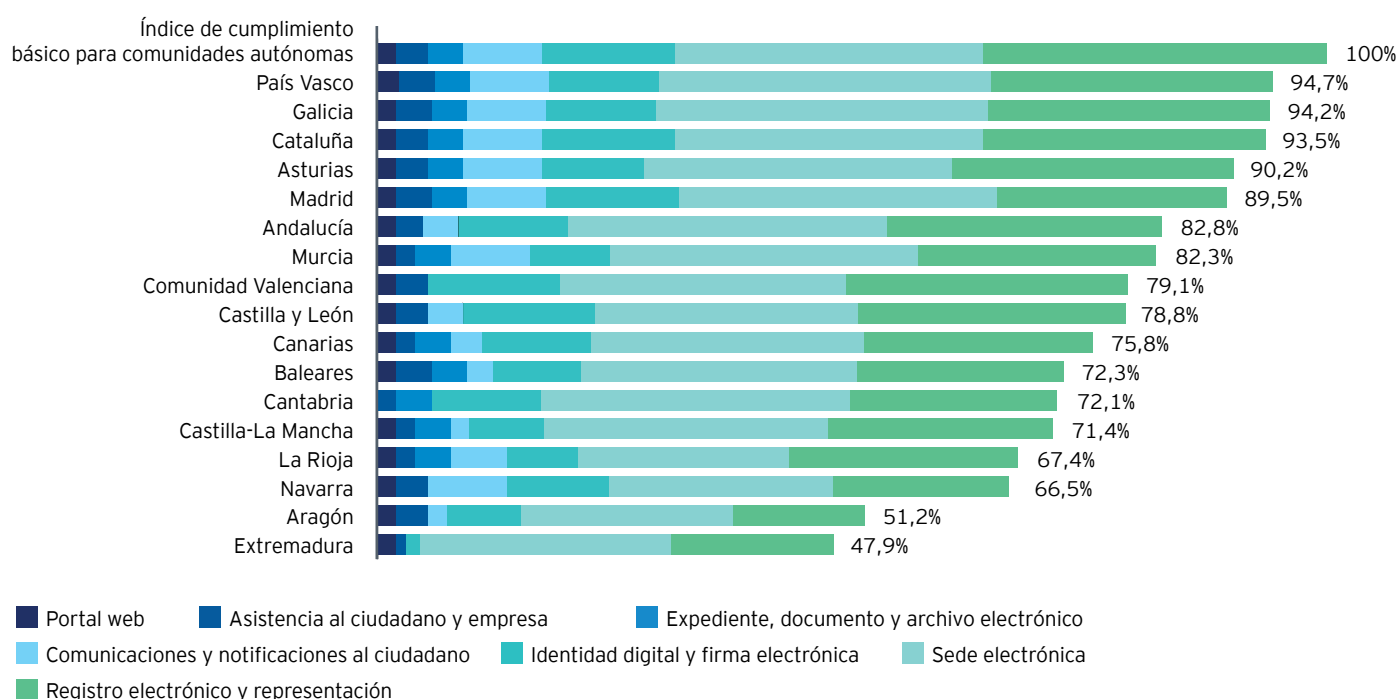
La metodología definida permite abordar la visión 360º del ciudadano en un ecosistema digital a través de la omnicanalidad.



1. Resultados por comunidades autónomas

06

Análisis del índice de madurez de las comunidades autónomas



Análisis porcentual del nivel de cumplimiento de los requerimientos analizados para cada una de las temáticas extraídas de las leyes 39 y 40/ 2015 por comunidad autónoma. Para algunas comunidades, el porcentaje de cumplimiento en algunas temáticas está por encima del índice de cumplimiento básico. Esto es debido a que desde EY se considera que ese organismo, no sólo cumple con los requerimientos de esa temática, sino que la solución ofertada es diferencial y aporta un valor añadido.

La media del índice de cumplimiento de todas las comunidades se sitúa en un 77%. Se observa que ninguna comunidad cumple la totalidad de requerimientos extraídos de las leyes analizadas. El País Vasco es la administración que más se aproxima al modelo de cumplimiento básico, con casi un 95%, seguido por Galicia, con un 94% del índice establecido. Entre las comunidades que presentan un mayor margen de mejora se encuentran Extremadura y Aragón, cuyas actuaciones e inversiones deberán ir dirigidas a reforzar su relación con la ciudadanía y empresas a través de la administración digital.

Analizando la información que nos indica el gráfico, podemos concluir que la media de cumplimiento para la temática de Portal web se sitúa en un 95,6%, siendo esta con mayor madurez, seguido por Sede electrónica, con un 91,9%. Por otra parte, la media para la Asistencia a la ciudadanía se sitúa en un 88,2%, Identidad digital y firma electrónica en un 74,9%, Representación y registro electrónico en un 68,3%, y finalmente Comunicaciones y notificaciones en un 52,6%, siendo ésta la temática que presenta mayor margen de mejora.

Comparativa Índice de Madurez por temática

Comunidades autónomas	Índice de Madurez	Índice madurez Asistencia al ciudadano y empresa	Índice madurez comunidades y notificaciones	Índice madurez Expedientes documento y archivo electrónico	Índice madurez Identidad digital y firma electrónica	Índice madurez Portal web	Índice madurez Sede electrónica	Índice madurez Registro electrónico
Índice de cumplimiento básico para comunidades	●	●	●	●	●	●	●	●
País Vasco	●	●	●	●	●	●	●	●
Galicia	●	●	●	●	●	●	●	●
Cataluña	●	●	●	●	●	●	●	●
Asturias	●	●	●	●	●	●	●	●
Madrid	●	●	●	●	●	●	●	●
Andalucía	●	●	●	●	●	●	●	●
Murcia	●	●	●	●	●	●	●	●
Comunidad Valenciana	●	●	●	●	●	●	●	●
Castilla y León	●	●	●	●	●	●	●	●
Canarias	●	●	●	●	●	●	●	●
Baleares	●	●	●	●	●	●	●	●
Cantabria	●	●	●	●	●	●	●	●
Castilla-La Mancha	●	●	●	●	●	●	●	●
La Rioja	●	●	●	●	●	●	●	●
Navarra	●	●	●	●	●	●	●	●
Aragón	●	●	●	●	●	●	●	●
Extremadura	●	●	●	●	●	●	●	●

En esta tabla se puede observar el índice de madurez para cada comunidad y su desglose por temática. Se ha asignado un color para cada nivel: verde para un nivel de cumplimiento alto, naranja para un nivel medio y rojo para un nivel bajo. Para algunos organismos, el nivel de cumplimiento está por encima del índice de cumplimiento básico. Esto es debido a que desde EY se considera que ese organismo, no sólo cumple con los requerimientos de esa temática, sino que la solución ofertada es diferencial y aporta un valor añadido.

El estudio realizado refleja el índice de madurez de la administración digital en las comunidades autónomas españolas. En términos generales, la mayoría parece estar alcanzando un nivel avanzado, si bien ninguna comunidad llega a cumplir con la totalidad de las Leyes 39 y 40/2015. La mayor problemática identificada reside en la Representación y registro electrónico y en las Comunicaciones y notificaciones a la ciudadanía. De hecho, las comunidades con mejor puntuación, País Vasco y Galicia, no superan el 83% del cumplimiento en cuanto a la Representación y registro electrónico se refiere. Con respecto a las Comunicaciones

y notificaciones a la ciudadanía, el problema radica por un lado, en la falta de comunicaciones telemáticas a los interesados obligados y no obligados que hayan seleccionado esta forma de notificación y, por otro, en que estos organismos no emplean la carpeta ciudadana o el buzón de notificaciones para estas comunicaciones. No obstante, cabe destacar los esfuerzos del País Vasco y Galicia, entre otros, cumpliendo con la totalidad de la normativa vigente en esta materia.



Conclusiones de los requerimientos más significativos por temática

Portal web institucional

Del total de comunidades autónomas, 16 de ellas cuentan con un portal web que permite llevar a cabo procesos de participación ciudadana por medios electrónicos en relación a proyectos de desarrollo normativo.

De nuestro análisis se desprende que las comunidades autónomas están realizando una gran labor para que los ciudadanos tengan a su disposición los canales necesarios de consulta y participación en el proceso de elaboración de la normativa. En especial, el País Vasco destaca por disponer de un portal web que incluye una sección para peticiones ciudadanas, propuestas y respuestas del Gobierno y preguntas parlamentarias.

Sede electrónica

Gráfico 1.
Cumplimiento del requerimiento R093. % de CCAA

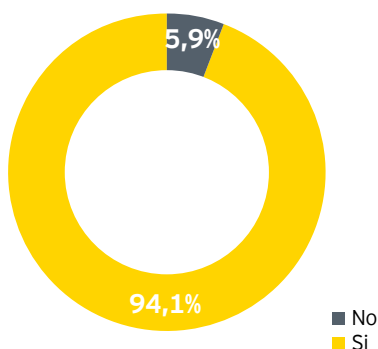
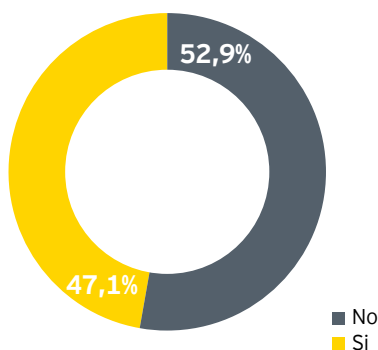


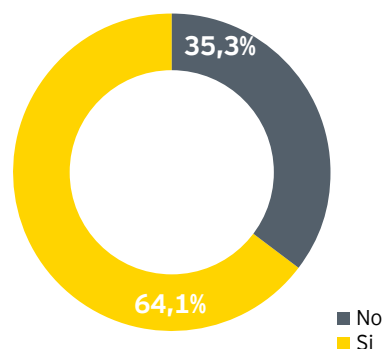
Gráfico 2.
Cumplimiento de toda la temática. % de CCAA



Como se puede observar en el gráfico 2, 8 de 17 comunidades autónomas cumplen con el 100% de los requerimientos básicos que hemos considerado en esta temática.

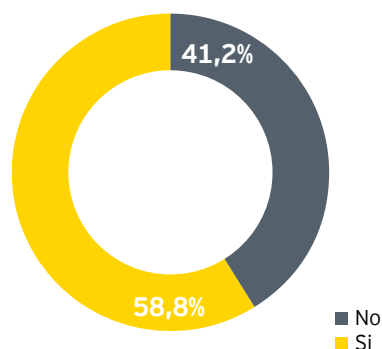
En relación al gráfico 3, las principales causas de incumplimiento son la ausencia de procedimientos telemáticos o la imposibilidad de presentar de manera satisfactoria una solicitud en el Registro Electrónico. Según el análisis realizado, seis comunidades autónomas no permiten la presentación en el registro electrónico de solicitudes.

Gráfico 3.
Cumplimiento del requerimiento R112 - Administración administrativa automatizada. % de CCAA



Por otro lado, según el gráfico 4, siete comunidades no cumplen la normativa en sede electrónica en aspectos de especial relevancia como, por ejemplo, disponer de un método de pago telemático o de un certificado raíz de seguridad reconocido por el dominio web de la sede electrónica.

Gráfico 4.
Cumplimiento de los requerimientos R088 - Obligación de pago electrónica, R038 - Publicaciones e indicaciones en la sede electrónica y; R105 - Condiciones e instrumentos de creación de las sedes electrónicas. % de CCAA



Por el contrario, dentro de esta temática, País Vasco, Galicia, Madrid y Andalucía ofrecen, en general, un servicio eficaz y ágil a sus ciudadanos y empresas, al disponer de herramientas de *chats* dinámicos como es el caso de Galicia y Madrid; de una asistencia en medios electrónicos constante y completa como la de la Junta de Andalucía; o de una navegación y una cartera de servicios amplia en el caso del País Vasco.

Identidad digital y firma electrónica

Gráfico 5.
Cumplimiento de los requerimientos R015 y R008. % de CCAA

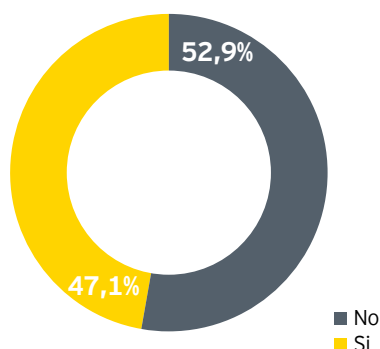


Gráfico 6.
Cumplimiento del requerimiento R015 - Sistema efectivo de firma electrónica: Herramientas de obtención de firma electrónica. % de CCAA

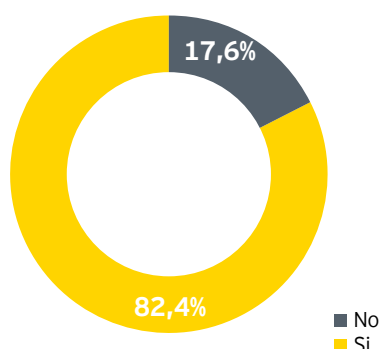
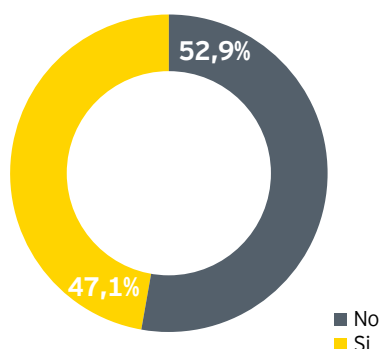


Gráfico 7.
Cumplimiento del requerimiento R008 - Sistema efectivo de firma electrónica: Restricciones técnicas, semánticas u organizativa. % de CCAA



Dentro de la temática de Identidad y firma electrónica, resulta de gran interés el análisis de dos requerimientos: el R015 y el R008. El primero de ellos hace referencia a la utilización de sistemas de firma electrónica por parte de las entidades públicas y el segundo considera la usabilidad de los mismos, verificando la ausencia de restricciones técnicas, semánticas u organizativas durante su uso.

El gráfico 6 refleja que 14 de las 17 comunidades autónomas dispone de un sistema de firma electrónica de cara al ciudadano y empresa. No obstante, y atendiendo al gráfico 7, únicamente siete disponen de sistemas de firma completamente interoperables y con un alto nivel de usabilidad. Aquellas comunidades que cumplen con el requerimiento del gráfico 6 pero no con el requerimiento reflejado en el gráfico 7, con el fin de cumplir con la normativa vigente, deberán actualizar y mejorar su sistema de firma.

De forma excepcional, existen comunidades que pese a cumplir con el requerimiento del gráfico 7 no cumplen con el del gráfico 6. Esto es debido a que permiten el uso de la firma electrónica a la hora de presentar una solicitud en el registro electrónico, pero no ofrecen la posibilidad de descargarse la aplicación de firma electrónica utilizada por su administración o bien no ofrecen la asistencia necesaria para su empleo. Las acciones a llevar a cabo para cumplir con esta temática no tienen una gran complejidad, dado que únicamente sería necesario la publicación de una guía de firma electrónica y disponer de un apartado que permita descargar el sistema de firma electrónica utilizado.

Además, nueve comunidades no cumplen con ninguno de estos dos requerimientos y, por lo tanto, se identifica que no disponen de firma electrónica habilitada y tienen un amplio margen de mejora. Por tanto, esas comunidades deberán adaptar y adecuar sus aplicaciones de firma electrónica, a fin de cumplir con la legislación mencionada y entrar en el grupo de las comunidades cumplidoras, en el que ya se encuentran, por ejemplo, Asturias, Comunidad Valenciana o Baleares.

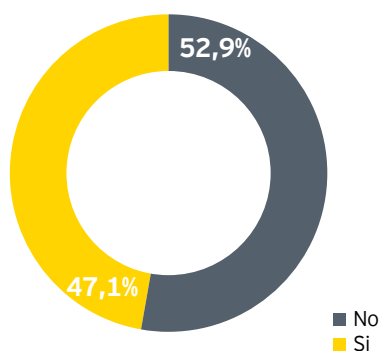


Representación y registro electrónico

Representación

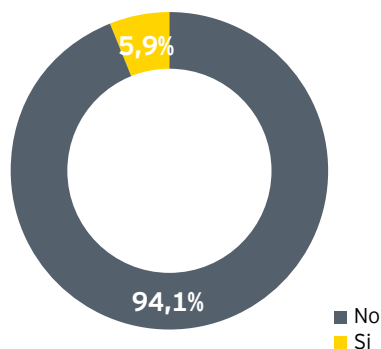
Más de la mitad de las comunidades autónomas no disponen de los medios o sistemas necesarios para que sus ciudadanos puedan ser representados, o apoderar con carácter general a un tercero por medios electrónicos. Entre ellas, Aragón, Canarias y Cantabria son algunas de las comunidades con más margen de mejora en esta temática, al necesitar habilitar un apartado específico para la representación de terceros.

Gráfico 8.
Cumplimiento de los requerimientos R002 y R005. % de CCAA



El Registro mediante el cual los funcionarios habilitados podrían firmar en nombre de los interesados, siempre y cuando éstos carezcan de los medios electrónicos necesarios, está presente a día de hoy en Castilla y León, siendo ésta la única comunidad autónoma que cumple con esta normativa. Con respecto al resto de las comunidades, la mayoría confirman que este registro está en proceso de elaboración.

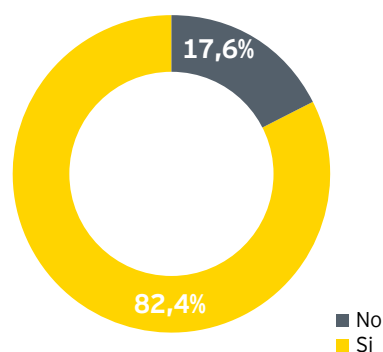
Gráfico 9.
Cumplimiento de los requerimientos R011 y R043. % de CCAA



Registro electrónico

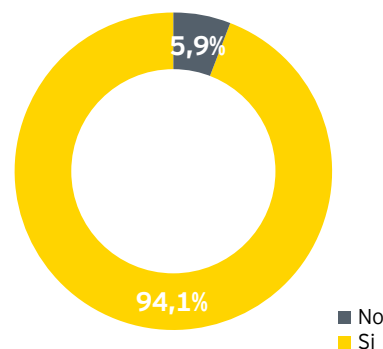
En torno al 18% de las comunidades autónomas no informa en su sede electrónica a los ciudadanos en relación al calendario de días inhábiles a efectos de cómputo de plazos y atención ciudadana fijados en su respectivo ámbito. Madrid y Aragón y Navarra son las administraciones que, a tenor de los datos recabados, aún deben esforzarse por dar cumplimiento a la normativa de publicaciones y comunicaciones a la ciudadanía relativas al procedimiento administrativo. El Gobierno de Castilla-La Mancha es un ejemplo a seguir en esta materia y destaca como *best practise*, debido al grado de detalle que ofrece, lo cual aporta un valor añadido para el ciudadano o empresa.

Gráfico 10.
Cumplimiento de los requerimientos R024 y R051. % de CCAA



La Ley establece que los organismos públicos deberán mantener un directorio geográfico actualizado en el cual se recojan las oficinas de asistencia en materia del registro electrónico. En este aspecto, casi la totalidad de las comunidades analizadas proporciona un directorio geográfico funcional de las oficinas de asistencia en materia de registros de su competencia. En esta categoría destaca Andalucía, que aporta la información pertinente de manera visible y clara mediante un buscador inteligente que permite identificar todas las oficinas de asistencia, incluyendo resultados con detalles de contacto y mapas en los cuales la ciudadanía puede visualizar las oficinas y escoger la más cercana a su domicilio.

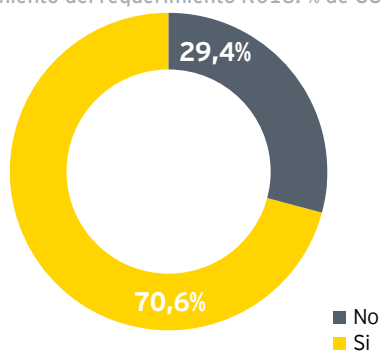
Gráfico 11.
Cumplimiento de los requerimientos R096. % de CCAA



Asistencia al ciudadano y empresas

De las comunidades analizadas, 12 de ellas ofrecen a los sujetos obligados a relacionarse por medios electrónicos con la administración los canales necesarios para que éstos puedan cumplir con esta obligación y derecho. Destaca País Vasco como una de las mejores prácticas en esta temática y, por el contrario, las comunidades autónomas de Cantabria y Canarias reflejan la necesidad de reforzar los apartados y accesos pertinentes para que estos sujetos puedan cumplir con su obligación de relacionarse con la administración por medios electrónicos.

Gráfico 12.
Cumplimiento del requerimiento R016. % de CCAA

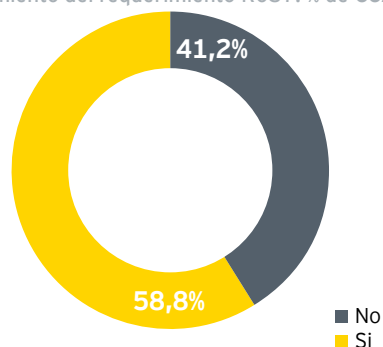


Comunicaciones y notificaciones a la ciudadanía

Se ha verificado que 10 de las 17 comunidades autónomas consultadas han empleado medios electrónicos para notificar a los interesados obligados y no obligados que hayan seleccionado esta forma de notificación. De estas diez administraciones, ocho, entre las que se incluyen País Vasco y Galicia, dan un paso más y, tal y como prevé la Ley, realizan las comunicaciones por medio de la carpeta ciudadana o un buzón de notificaciones.

Esta temática se presenta como el área más necesitada de esfuerzos e inversiones por parte de las comunidades autónomas, siendo además de vital importancia en la relación de la administración con su ciudadanía.

Gráfico 13.
Cumplimiento del requerimiento R037. % de CCAA



Catalogación EY de la adecuación de las comunidades autónomas a las Leyes 39 y 40/2015 en materia de administración Digital desde el punto de vista de la ciudadanía

Aspirantes	Iniciados	Avanzados	Líderes
	Aragón	Comunidad Valenciana	País Vasco
	Extremadura	Castilla y León	Galicia
		Canarias	Cataluña
		Baleares	Asturias
		Cantabria	Madrid
		Castilla-La Mancha	Andalucía
		La Rioja	Murcia
		Navarra	

Las tablas superiores muestran la situación en la que se encuentra cada administración dependiendo del grado de cumplimiento y madurez digital.

Aspirantes. En esta sección se ubican aquellos organismos que:

- ▶ Cumplen, como máximo, con el 40% de los requisitos incluidos en el índice de madurez elaborado por EY.
- ▶ Por norma general, en el ámbito de la administración digital, y más concretamente, en su relación con la ciudadanía y las empresas, son organismos que, por motivos como la falta de inversión, organización, procesos y tecnología, no tienen la capacidad de cubrir las necesidades de su ciudadanía acorde con las Leyes 39 y 40/2015.
- ▶ Tienen un mayor margen de mejora para cubrir todos los requisitos exigidos por la legislación vigente.

Iniciados. En esta sección se ubican aquellos organismos que:

- ▶ Cumplen con entre el 41% y el 65% de los requisitos incluidos en el índice de madurez.
- ▶ Por norma general, su ubicación en la matriz indica que han llevado a cabo diversas iniciativas en el ámbito de la administración digital de no muy alta complejidad, alcanzando un grado de cumplimiento considerable pero cuyo impacto en la ciudadanía sigue sin tener una relevancia importante.
- ▶ Por lo tanto, se trata de organismos que requieren seguir invirtiendo y mejorando para consolidar los esfuerzos realizados hasta la fecha para llegar a cumplir con la legislación vigente.

Avanzados. En esta sección se ubican aquellos organismos que:

- ▶ Cumplen con entre el 66% y el 80% de los requisitos del índice de madurez.
- ▶ Generalmente, los organismos que se ubican en esta sección han llevado a cabo importantes inversiones en el ámbito de la administración digital para cubrir algunas de las necesidades de mayor impacto para su ciudadanía. Sin embargo, estos organismos, en su mayoría, no se han centrado con el mismo énfasis en cubrir requerimientos que a priori requieren un menor esfuerzo.
- ▶ Por lo tanto, estos organismos, en principio, podrían alcanzar el cumplimiento de la legislación vigente, con no muy elevadas inversiones y esfuerzos adicionales.

Líderes. En esta sección se ubican aquellos organismos que:

- ▶ Su nivel de cumplimiento de los requisitos incluidos en el índice de madurez se sitúa por encima del 81%.
- ▶ Por norma general, estos organismos aparentemente han sabido focalizar de una mejor forma sus inversiones y sus procesos internos en relación con la administración digital y su aproximación a la ciudadanía.

- ▶ Estos organismos deben identificar las mejoras puntuales que deben llevar a cabo con el fin de cumplir íntegramente con la legislación vigente.

En resumen, 2 de las 17 comunidades autónomas se encuentran en la sección “Iniciados” y por lo tanto son aquellas que requerirían de un rediseño de su estrategia y una redefinición de sus inversiones y procesos internos con el fin de ofrecer a su ciudadanía y empresas mejores servicios y, consecuentemente, ocupar en el corto plazo, una posición relevante en materia de administración digital.

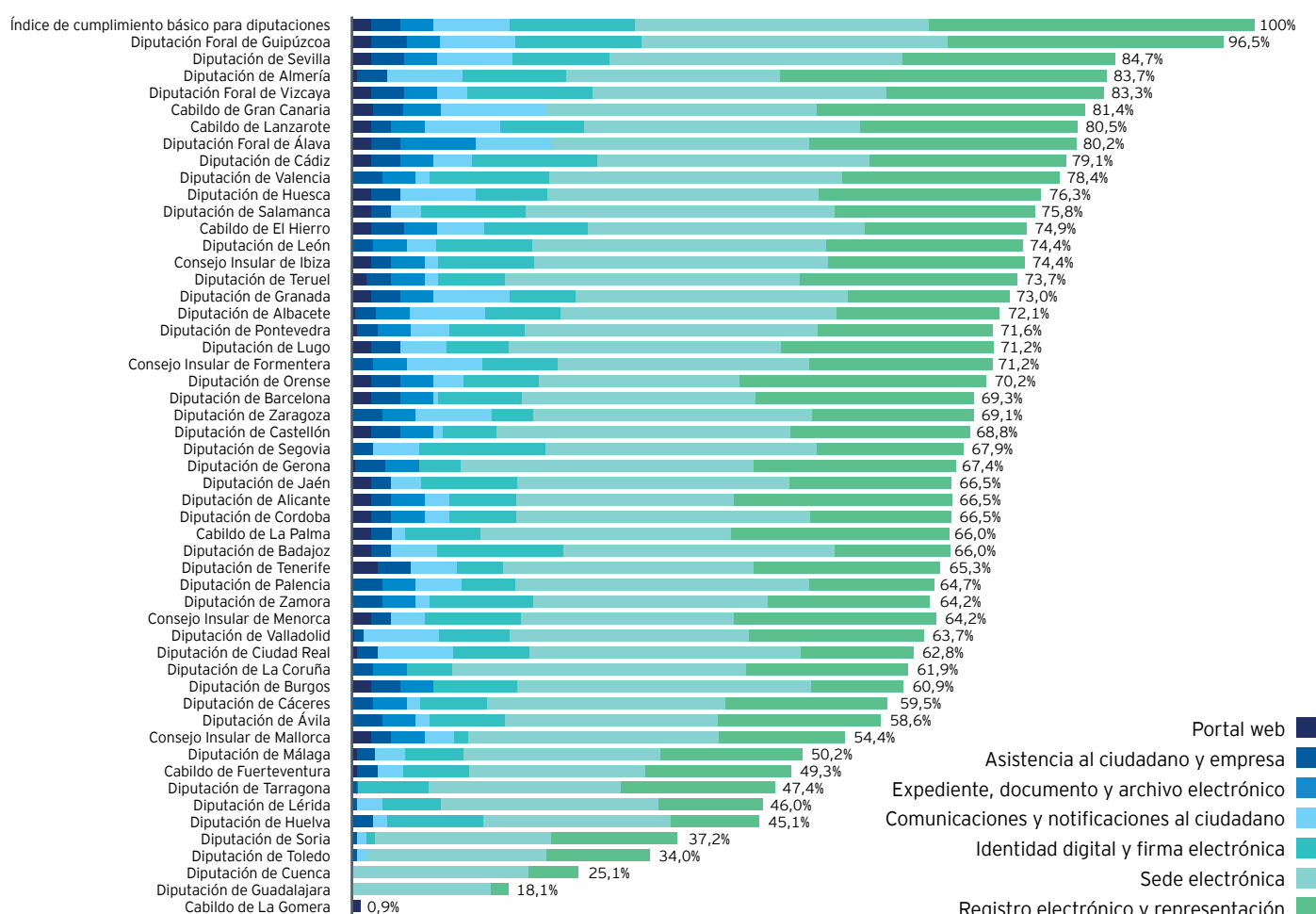
Dentro del grupo de “Avanzados” se ubican ocho comunidades autónomas, las cuales deberán reforzar y expandir el impacto de las iniciativas que estén llevando a cabo para alcanzar un mayor grado de cumplimiento de la legislación vigente.

El resto de comunidades representados se ubican en el grupo de “Líderes”, habiendo demostrado que han realizado importantes esfuerzos en el ámbito de la administración digital, destacando País Vasco y Galicia. No obstante, ninguna de ellas cumple en su totalidad con los requerimientos extraídos de las leyes 39 y 40/2015 y deben seguir realizando esfuerzos tanto a nivel de inversiones como de organización interna con el fin de satisfacer las necesidades de su ciudadanía.



2. Resultados por diputaciones

Análisis del Índice de madurez de las diputaciones



Análisis porcentual del nivel de cumplimiento de los requerimientos analizados para cada una de las temáticas extraídas de las leyes 39 y 40/ 2015 por diputación. Para algunos organismos, el porcentaje de cumplimiento está por encima del índice de cumplimiento básico. Esto es debido a que desde EY se considera que ese organismo no sólo cumple con los requerimientos de esa temática, sino que la solución ofertada es diferencial y aporta un valor añadido.

La media del índice de cumplimiento de todas las diputaciones se sitúa en un 64%. Se observa que ninguna diputación cumple la totalidad de los requerimientos extraídos de las leyes analizadas. La Diputación Foral de Guipúzcoa es el organismo que más se aproxima al modelo de cumplimiento básico, con un 96,5%, seguido por la Diputación de Sevilla, con un 84,7% del índice establecido.

Por otra parte, entre las diputaciones que presentan un mayor margen de mejora se encuentran La Gomera, Guadalajara y Cuenca, las cuales no superan el 30% del índice y cuyas actuaciones e inversiones deberán ir dirigidas a reforzar

su relación con la ciudadanía y empresas a través de la administración digital.

Analizando la información por temáticas podemos concluir que la media de cumplimiento de Sede electrónica se sitúa en un 84,6%, seguido por Asistencia a la ciudadanía, con un 77,3%. Por otra parte, la media para la temática de Identidad y firma electrónica se sitúa en un 58,3%, Portal web en un 58,2%, Representación y registro electrónico en un 52,5%, y finalmente Comunicaciones y notificaciones en un 44,6%, siendo ésta la temática que presenta mayor margen de mejora.

Comparativa índice de madurez por temática

Diputaciones	Índice de Madurez	Índice madurez Asistencia al ciudadano y empresa	Índice madurez comunidades y notificaciones	Índice madurez Expedientes documento y archivo electrónico	Índice madurez Identidad digital y firma electrónica	Índice madurez Portal web	Índice madurez Sede electrónica	Índice madurez Registro electrónico
Índice de cumplimiento básico para diputaciones	●	●	●	●	●	●	●	●
Diputación Foral de Guipúzcoa	●	●	●	●	●	●	●	●
Diputación de Sevilla	●	●	●	●	●	●	●	●
Diputación de Almería	●	●	●	●	●	●	●	●
Diputación Foral de Vizcaya	●	●	●	●	●	●	●	●
Cabildo de Gran Canaria	●	●	●	●	●	●	●	●
Cabildo de Lanzarote	●	●	●	●	●	●	●	●
Diputación Foral de Álava	●	●	●	●	●	●	●	●
Diputación de Cádiz	●	●	●	●	●	●	●	●
Diputación de Valencia	●	●	●	●	●	●	●	●
Diputación de Huesca	●	●	●	●	●	●	●	●
Diputación de Salamanca	●	●	●	●	●	●	●	●
Cabildo de El Hierro	●	●	●	●	●	●	●	●
Diputación de León	●	●	●	●	●	●	●	●
Consejo Insular de Ibiza	●	●	●	●	●	●	●	●
Diputación de Teruel	●	●	●	●	●	●	●	●
Diputación de Granada	●	●	●	●	●	●	●	●
Diputación de Albacete	●	●	●	●	●	●	●	●
Diputación de Pontevedra	●	●	●	●	●	●	●	●
Diputación de Lugo	●	●	●	●	●	●	●	●
Consejo Insular de Formentera	●	●	●	●	●	●	●	●
Diputación de Orense	●	●	●	●	●	●	●	●
Diputación de Barcelona	●	●	●	●	●	●	●	●
Diputación de Zaragoza	●	●	●	●	●	●	●	●
Diputación de Castellón	●	●	●	●	●	●	●	●
Diputación de Segovia	●	●	●	●	●	●	●	●
Diputación de Gerona	●	●	●	●	●	●	●	●
Diputación de Jaén	●	●	●	●	●	●	●	●
Diputación de Alicante	●	●	●	●	●	●	●	●
Diputación de Córdoba	●	●	●	●	●	●	●	●
Cabildo de La Palma	●	●	●	●	●	●	●	●
Diputación de Badajoz	●	●	●	●	●	●	●	●
Diputación de Tenerife	●	●	●	●	●	●	●	●
Diputación de Palencia	●	●	●	●	●	●	●	●
Diputación de Zamora	●	●	●	●	●	●	●	●
Consejo Insular de Menorca	●	●	●	●	●	●	●	●
Diputación de Valladolid	●	●	●	●	●	●	●	●
Diputación de Ciudad Real	●	●	●	●	●	●	●	●
Diputación de La Coruña	●	●	●	●	●	●	●	●
Diputación de Burgos	●	●	●	●	●	●	●	●
Diputación de Cáceres	●	●	●	●	●	●	●	●
Diputación de Avila	●	●	●	●	●	●	●	●
Consejo Insular de Mallorca	●	●	●	●	●	●	●	●
Diputación de Málaga	●	●	●	●	●	●	●	●
Cabildo de Fuerteventura	●	●	●	●	●	●	●	●
Diputación de Tarragona	●	●	●	●	●	●	●	●
Diputación de Lérida	●	●	●	●	●	●	●	●
Diputación de Huelva	●	●	●	●	●	●	●	●
Diputación de Soria	●	●	●	●	●	●	●	●
Diputación de Toledo	●	●	●	●	●	●	●	●
Diputación de Cuenca	●	●	●	●	●	●	●	●
Diputación de Guadalajara	●	●	●	●	●	●	●	●
Cabildo de La Gomera	●	●	●	●	●	●	●	●

En esta tabla se puede observar el índice de madurez para cada diputación y su desglose por temática. Se ha asignado un color para cada nivel: verde para un nivel de cumplimiento alto, naranja para un nivel medio y rojo para un nivel bajo. Para algunos organismos, el nivel de cumplimiento está por encima del índice de cumplimiento básico. Esto es debido a que desde EY se considera que ese organismo no sólo cumple con los requerimientos de esa temática, sino que la solución ofertada es diferencial y aporta un valor añadido.

Los resultados del estudio elaborado revelan la dificultad de las diputaciones en el desempeño de los requisitos recogidos en las temáticas de Representación y registro electrónico y Comunicaciones y notificaciones a la ciudadanía.

Como puede observarse en la tabla anterior, el cumplimiento del Registro electrónico tiene un gran impacto en el índice de madurez de administración digital definido en este estudio. Esto es debido, por un lado, a la complejidad de la implantación de los requerimientos incluidos en esta temática y, por otro, a la

gran facilidad de uso que supondría ponerlo a disposición de la ciudadanía y empresas. Los esfuerzos de las diputaciones deberán por lo tanto focalizarse en habilitar aspectos como la Representación por medios electrónicos, el Registro Electrónico de Apoderamientos o el Registro de Funcionarios Habilitados en medios electrónicos. Como bien se aprecia en la tabla, las diputaciones de Almería, Guipúzcoa, Álava, Sevilla y Gran Canaria han asumido la importancia de estos requerimientos y presentan un nivel de cumplimiento bastante elevado, si bien ninguna alcanza el nivel de cumplimiento básico.

Con respecto a la temática de Comunicaciones y notificaciones telemáticas, el nivel de cumplimiento medio es del 45,4%, sobre la base del estudio realizado. Es importante resaltar que analizar el cumplimiento de esta temática ha sido en ocasiones imposible de verificar, dado que no ha sido posible presentar una solicitud en el registro electrónico de todos los organismos analizados. Este es el caso de diputaciones como Cáceres, Soria o Tarragona. Otro factor importante analizado, que explica el bajo cumplimiento de los organismos incluidos en el estudio, es la ausencia de herramientas y procesos que aseguren la autenticidad e integridad de las resoluciones notificadas. En este sentido, según las leyes 39 y 40/2015, las notificaciones

electrónicas se practicarán mediante comparecencia en la sede electrónica de las administraciones. Por tanto, la ausencia de un Buzón de Notificaciones o sistema equivalentes, implica el incumplimiento de la normativa, pese a que la diputación notifique por otros medios a los interesados obligados y no obligados que hubieran seleccionado esta forma de notificación. Aunque existe un gran margen de mejora para la mayoría de diputaciones analizadas, son ejemplo del buen cumplimiento en esta materia Sevilla, Valladolid o Zaragoza.

A continuación se presenta un mayor detalle de las temáticas analizadas y el cumplimiento de las mismas:

Conclusiones de los requerimientos más significativos por temática

Portal web institucional

Gráfico 15.
Cumplimiento de la totalidad de la temática del Portal Web.
% de diputaciones

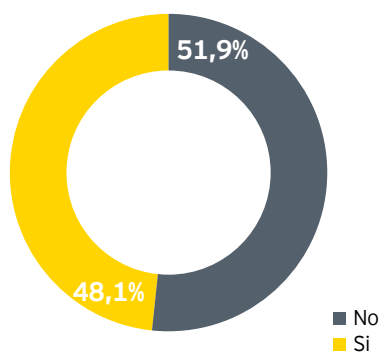
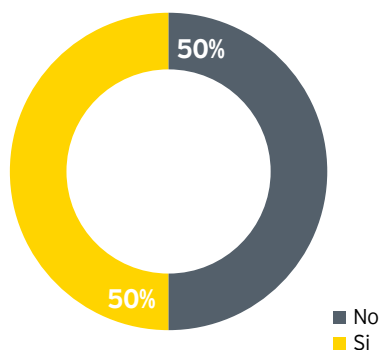


Gráfico 16.
Cumplimiento del requerimiento R093 - Medios y cauces de Participación Ciudadana. % de diputaciones



La Ley estipula la necesidad de que las administraciones públicas tengan habilitado un Portal web en el cual se publiquen de forma periódica los proyectos de ley en elaboración y la normativa que afecte a los derechos de la ciudadanía y empresas. Adicionalmente, se prevé que existan canales que permitan la consulta y participación ciudadana en relación a esas publicaciones. Todo esto ha sido analizado en esta temática, reflejándose que el 51,9% de las diputaciones incumple, en una medida u otra, estos requisitos (ver gráfico 15). Diputaciones como Albacete, Huelva o León forman parte de ese grupo, al incumplir uno de esos requisitos, tales como la publicación periódica de proyectos de desarrollo normativo.

Tal y como puede observarse en el gráfico 16, la mitad de las diputaciones cuenta con un Portal web que permita llevar a cabo procesos de participación ciudadana por medios electrónicos en relación a una nueva normativa. El incumplimiento de este requerimiento tiene un alto impacto en el resultado obtenido en el gráfico 15. Se identifica como mejor práctica en esta materia al Cabildo de Tenerife, el cual permite la participación, consulta y creación de propuestas ciudadanas por medio de su aplicación "Hey Tenerife". Asimismo, se identifican diversos medios y cauces de participación en el Cabildo de Gran Canaria, el cual ofrece la posibilidad de proponer, debatir, decidir e involucrarse en las propuestas de la ciudadanía relacionadas con la elaboración de nueva normativa.



Sede electrónica

Gráfico 17.
Cumplimiento de toda la temática sobre Sede Electrónica.
% de diputaciones

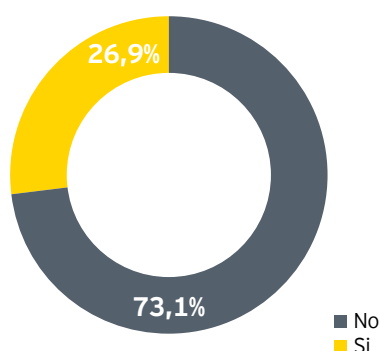


Gráfico 18.
Cumplimiento del requerimiento R112 - Administración
administrativa automatizada. % de diputaciones

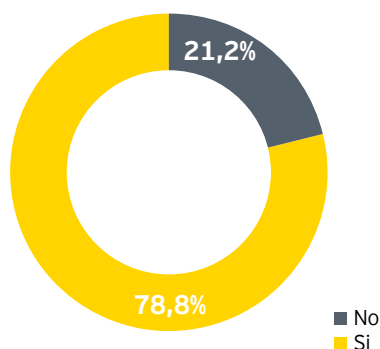
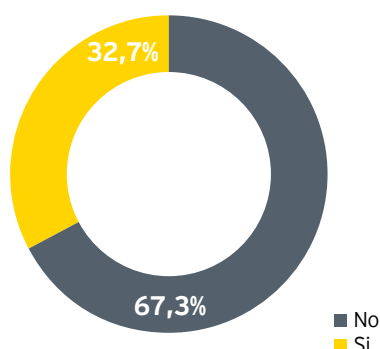


Gráfico 19.
Cumplimiento de los requerimientos
R088 - Obligación de pago electrónica, R038 - Publicaciones
e indicaciones en la sede electrónica y; R105 - Condiciones e
instrumentos de creación de las sedes electrónicas. % de diputaciones



Como se puede apreciar en el gráfico 17, más del 70% de las diputaciones no permiten que los ciudadanos puedan relacionarse con la administración a través de su sede electrónica al no cumplir en su totalidad con el articulado y los requerimientos exigidos en esta materia por las leyes 39 y 40/2015.

Una de las causas principales del incumplimiento es la ausencia de procedimientos telemáticos o bien la imposibilidad de presentar de manera satisfactoria una solicitud en el Registro Electrónico. En este sentido, aproximadamente el 21% de las diputaciones (ver gráfico 18) no ofrecen a sus ciudadanos y empresas la posibilidad de realizar trámites *online* íntegramente ni la tramitación simplificada de procedimientos. Por lo tanto, según nuestro estudio, las diputaciones que tienen un mayor margen de mejora son Guadalajara, Cáceres y Cuenca, necesitando reforzar otros aspectos de su sede electrónica también analizados en esta temática. Cabe destacar que a las diputaciones de El Hierro o Albacete, de los 15 requerimientos que componen esta temática, les quedarían entre uno y tres requerimientos por cumplir y, por lo tanto, están cerca de alcanzar la totalidad de los requisitos exigidos para esta temática.

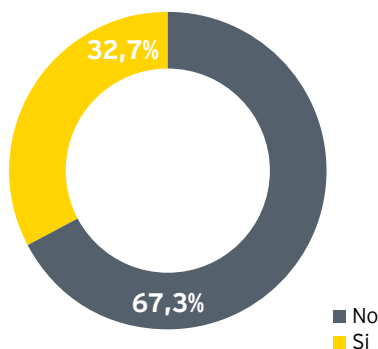
En el gráfico 19 se analizan de forma separada otros tres requerimientos que afectan al incumplimiento de la temática de Sede electrónica. Estos tres requisitos tienen una complejidad elevada para su cumplimiento. Concretamente hacen referencia a la habilitación de un método de pago telemático, la publicación de aspectos tales como el efecto del silencio administrativo y los plazos en el procedimiento administrativo o, incluso, la presencia de un certificado raíz de seguridad reconocido por el dominio web de la sede electrónica. Diputaciones como Ciudad Real, Guadalajara, Cuenca, Segovia o el Cabildo de La Gomera son ejemplos de organismos que tienen un mayor recorrido de mejora para solventar y mejorar estos aspectos.

Por otro lado, podemos resaltar del análisis del gráfico 17, que las diputaciones de Sevilla y León pertenecen al 26,9% que cumplen con esta normativa. Además, las diputaciones de Salamanca y Foral de Guipúzcoa ofrecen un excelente servicio al ciudadano, disponiendo de una sede electrónica muy funcional y rápida en su navegación para que sus ciudadanos y empresas se relacionen fácilmente con su administración.

Identidad digital y firma electrónica

Gráfico 20.

Cumplimiento de los requerimientos R015 y R008. % de diputaciones

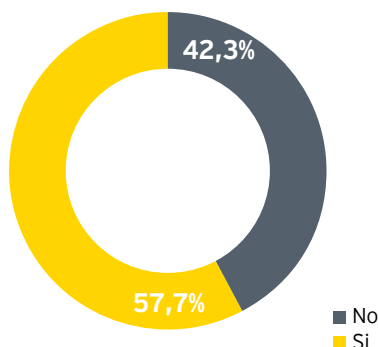


Dentro de la temática de Identidad digital y firma electrónica, resulta de gran interés el análisis de dos requerimientos; el R015 y el R008. El primero de ellos hace referencia a la utilización de sistemas de firma electrónica por parte de las entidades públicas y el segundo considera la usabilidad de los mismos, verificando la ausencia de restricciones técnicas, semánticas u organizativas durante su uso.

El gráfico 21 refleja que el 57,7% de las diputaciones dispone de un sistema de firma electrónica de cara al ciudadano y empresa. No obstante, y atendiendo al gráfico 22, únicamente el 40,4% dispone de sistemas de firma completamente interoperables y con un alto nivel de facilidad de uso. Aquellas diputaciones que cumplen con el requerimiento del gráfico 21 pero no con el del gráfico 22, deberán actualizar y mejorar su sistema de firma. En esta situación se encuentran las diputaciones de Albacete, Almería, Valencia o Pontevedra.

Gráfico 21.

Cumplimiento del requerimiento R015 - Sistema efectivo de firma electrónica: Herramientas de obtención de firma electrónica. % de diputaciones

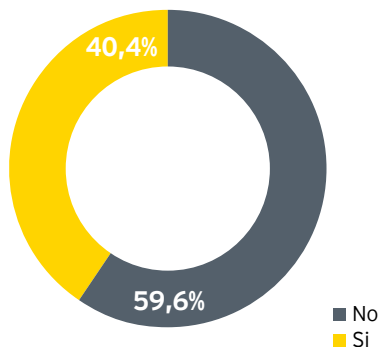


De forma excepcional, existen diputaciones que pese a que cumplen con el requerimiento del gráfico 22 no lo hacen en el gráfico 21. Esto es debido a que permiten el uso de la firma electrónica a la hora de presentar una solicitud en el registro electrónico, pero no ofrecen la posibilidad de descargarse la aplicación de firma electrónica utilizada por su administración, o bien no ofrecen la asistencia necesaria para su empleo, lo cual está estipulado por Ley. Ejemplos de diputaciones en esta situación son las de Zamora, Salamanca o Lugo. Las acciones a llevar a cabo para cumplir con esta temática no tienen una gran complejidad, dado que únicamente sería necesario la publicación de una guía de firma electrónica y disponer de un apartado que permita descargar el sistema de firma electrónica utilizado.

El 67,3% de las diputaciones no cumplen con ninguno de estos dos requerimientos y, por lo tanto, no disponen de firma electrónica habilitada y tienen un amplio margen de mejora para cumplir con los requerimientos establecidos por las leyes 39 y 40 en esta temática.

Gráfico 22.

Cumplimiento del requerimiento R008 - Sistema efectivo de firma electrónica: Restricciones técnicas, semánticas u organizativas. % de diputaciones



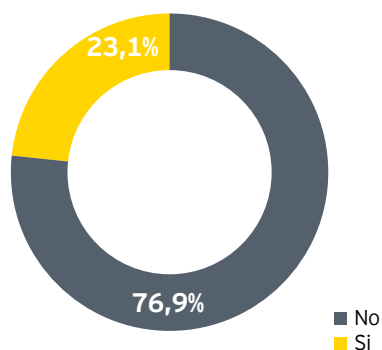
Representación y registro electrónico

Representación

Más del 76% de las diputaciones no dispone de los medios o sistemas necesarios para que sus ciudadanos puedan ser representados o apoderar con carácter general a un tercero por medios electrónicos. Este hecho está directamente relacionado con el Registro Electrónico de Apoderamientos el cual, en la mayoría de las diputaciones, se encuentra en desarrollo.

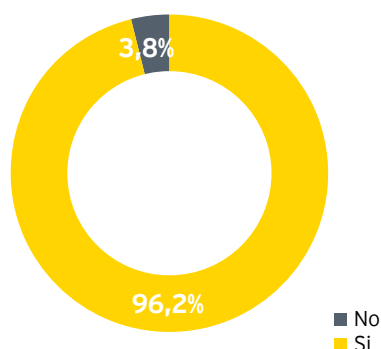
Cabe destacar la buena labor de las diputaciones de Sevilla, Granada, Lugo, Málaga u Orense en el cumplimiento de esta normativa, al disponer en su sede electrónica de apartados de representación general y en ciertos casos, cuentas de usuario dentro de la carpeta ciudadana específicamente designados para apoderados.

Gráfico 23.
Cumplimiento de los requerimientos R002 y R005. % de diputaciones



Como se puede observar en el gráfico 24, menos de un 4% de las diputaciones cumple con el requerimiento de Registro de Funcionarios Habilitados (RFH) en materia de medios electrónicos. La imposibilidad de dar de alta a un tercero como representante por medios electrónicos, así como la ausencia de un registro público que permita identificar a los funcionarios habilitados en medios electrónicos, dificultan en gran medida el ejercicio del derecho de la ciudadanía en estos ámbitos. Las únicas diputaciones que dan cumplimiento a estos derechos son Huesca y Almería, las cuales publican su RFH en su sede electrónica así como el listado de las oficinas de asistencia en las cuales se puede identificar a los funcionarios habilitados.

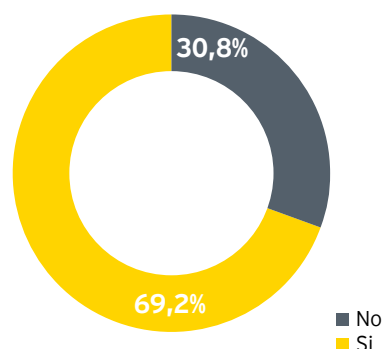
Gráfico 24.
Cumplimiento de los requerimientos R011 y R043. % de diputaciones



Registro electrónico

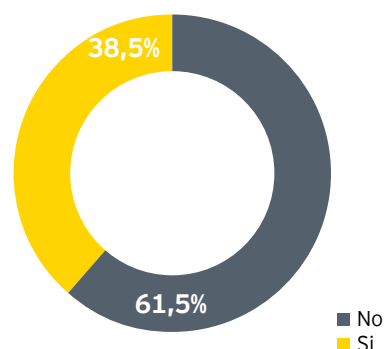
El 30,8% de las diputaciones no publica en su sede electrónica el calendario de días inhábiles a efectos del cómputo de plazos y atención ciudadana fijados en su respectivo ámbito. Por lo tanto, el ciudadano no dispone de esta información. En ocasiones, la información provista es obsoleta, haciendo referencia a años anteriores y, en otras, la información es incompleta o directamente no se encuentra publicada.

Gráfico 25.
Cumplimiento de los requerimientos R024 y R051. % de diputaciones



La Ley establece que los organismos públicos deberán mantener un directorio geográfico actualizado en el cual se recojan las oficinas de asistencia en materia del registro electrónico. Se constata que el 61,5% de las diputaciones no cumple con este requisito al no ofrecer medios para que los ciudadanos identifiquen aquellas oficinas cercanas a su domicilio. Únicamente se publica información relativa a la oficina de la diputación y no del resto de oficinas inscritas dentro de su región, o bien no se está publicando ningún tipo de información a este respecto.

Gráfico 26.
Cumplimiento del requerimiento R096. % de diputaciones



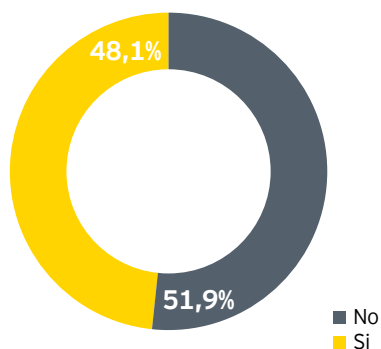
El Cabildo de Tenerife ofrece, sin embargo, un servicio ejemplar, al publicar información de una manera visible y clara, aportando un gran detalle a nivel de contactos así como enlaces electrónicos a mapas geográficos, en los cuales la ciudadanía puede visualizar las oficinas y escoger la más cercana a su domicilio.

Asistencia al ciudadano y empresas

Únicamente el 48,1% de las diputaciones ofrece a los sujetos obligados a relacionarse por medios electrónicos con la administración los canales y apartados necesarios para que éstos puedan cumplir con ésta obligación y derecho. El 51,9% restante, no dispone de las funcionalidades necesarias para que sujetos como las entidades sin personalidad jurídica o los profesionales colegiados puedan relacionarse con la administración.

Cabe destacar la Diputación Foral de Vizcaya, la cual ofrece los medios necesarios y los apartados específicos para que no sólo los sujetos obligados a relacionarse por medios electrónicos puedan hacerlo, sino que también puedan realizar esta acción otros perfiles como pueden ser los contribuyentes o los contratistas.

Gráfico 27.
Cumplimiento del requerimiento R016. % de diputaciones

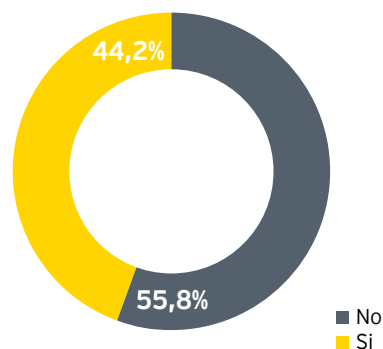


Comunicaciones y notificaciones a la ciudadanía

Únicamente el 44,2% de las diputaciones dicta resoluciones expresas y las notifica por medios electrónicos. Entre las diputaciones realizan notificaciones telemáticas, únicamente 10 lo hacen por comparecencia en la sede electrónica o Carpeta Ciudadana, entre las que figuran la Diputación Foral de Álava, la Diputación de Zaragoza y la Diputación de Sevilla.

Esta temática resulta una de las que presenta un mayor margen de mejora para la gran mayoría de organismos. Consideramos de gran importancia esta temática, a fin de que los interesados obligados y no obligados que hubieran seleccionado esta forma de notificación puedan recibir comunicaciones de la administración de forma directa y cómoda por medios electrónicos.

Gráfico 28.
Cumplimiento del requerimiento R016. % de diputaciones



Catalogación EY de la adecuación de las diputaciones a las Leyes 39 y 40/2015 en materia de administración digital desde el punto de vista de la ciudadanía

Aspirantes	Iniciados	Avanzados	Líderes
Diputación de Soria	Diputación de Palencia	Diputación de Cádiz	Diputación Foral de Guipúzcoa
Diputación de Toledo	Diputación de Zamora	Diputación de Valencia	Diputación de Sevilla
Diputación de Cuenca	Consejo Insular de Menorca	Diputación de Huesca	Diputación de Almería
Diputación de Guadalajara	Diputación de Valladolid	Diputación de Salamanca	Diputación Foral de Vizcaya
Cabildo de la Gomera	Diputación de Ciudad Real	Cabildo de El Hierro	Cabildo de Gran Canaria
	Diputación de La Coruña	Diputación de León	Cabildo de Lanzarote
	Diputación de Burgos	Consejo Insular de Ibiza	Diputación Foral de Álava
	Diputación de Cáceres	Diputación de Teruel	
	Diputación de Ávila	Diputación de Granada	
	Consejo Insular de Mallorca	Diputación de Albacete	
	Diputación de Málaga	Diputación de Pontevedra	
	Cabildo de Fuerteventura	Diputación de Lugo	
	Diputación de Tarragona	Consejo Insular de Formentera	
	Diputación de Lérida	Diputación de Orense	
	Diputación de Huelva	Diputación de Barcelona	
		Diputación de Zaragoza	
		Diputación de Castellón	
		Diputación de Segovia	
		Diputación de Gerona	
		Diputación de Jaén	
		Diputación de Alicante	
		Diputación de Córdoba	
		Cabildo de La Palma	
		Diputación de Badajoz	
		Cabildo de Tenerife	

Las tablas superiores muestran la situación en la que se encuentra cada administración dependiendo del grado de cumplimiento y madurez digital.

En resumen, se puede observar que cinco de las 52 diputaciones se ubican en la sección "Aspirantes", así como 15 de los organismos analizados se posicionan en la sección de "Iniciados" y, por lo tanto, son aquellas que se identifican con un mayor margen de mejora en el ámbito de la administración digital.

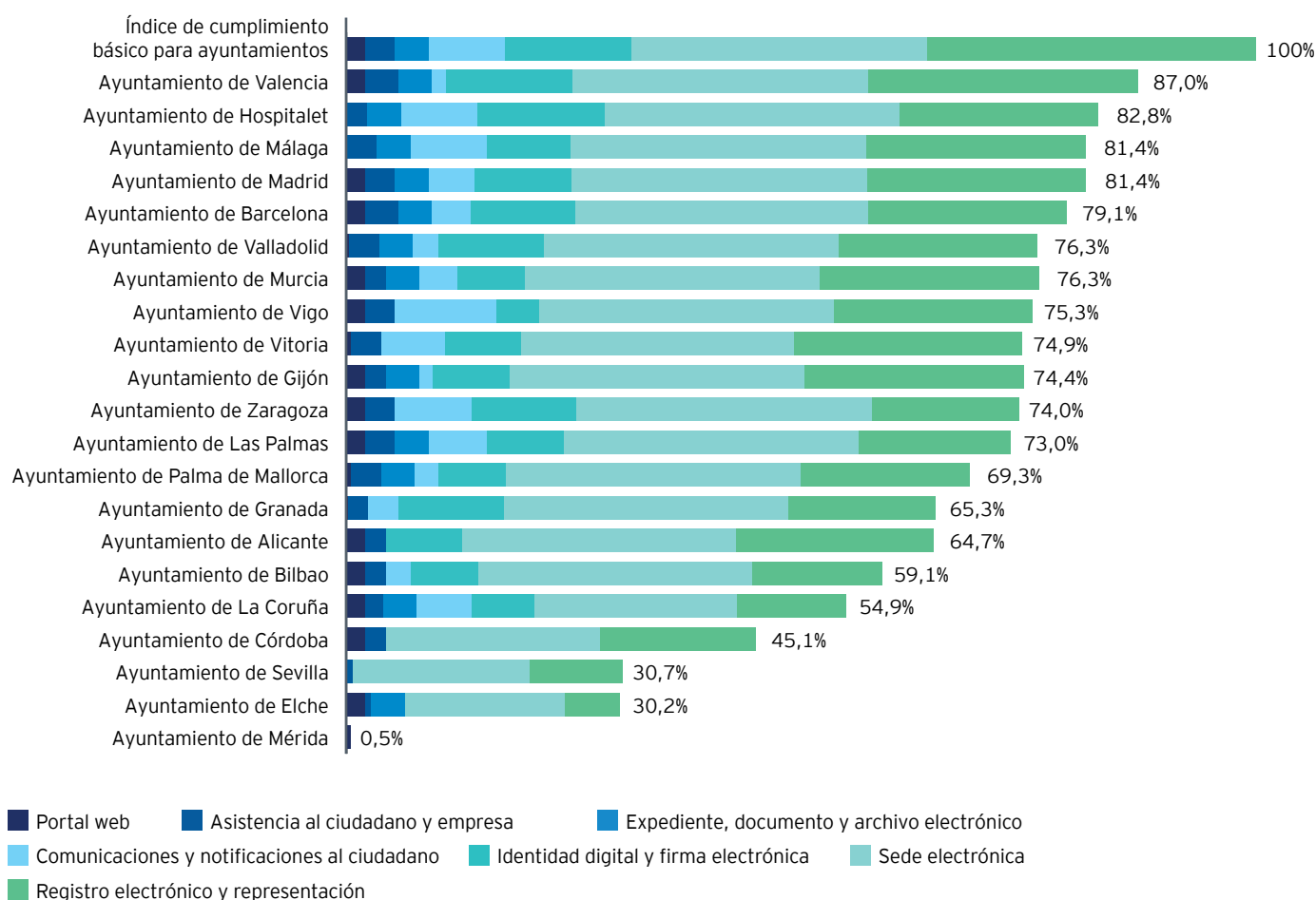
En la sección de "Avanzados" se ubica la gran mayoría de las diputaciones, por lo que estos 25 organismos necesitarán reforzar y consolidar sus esfuerzos e iniciativas para cumplir en un mayor grado con la legislación vigente en materia de la administración digital.

El resto de organismos representados, se ubican en la sección "Líderes", habiendo demostrado que han realizado importantes esfuerzos en el ámbito de la administración digital, destacando la Diputación Foral de Guipúzcoa y la Diputación de Sevilla. No obstante, ninguno de estos organismos cumple en su totalidad con los requerimientos extraídos de las leyes 39 y 40/2015 y deben seguir realizando esfuerzos tanto a nivel de inversiones como de organización interna, con el fin de satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

Por lo tanto, son aquellas que requerirían de un rediseño de su estrategia y una redefinición de sus inversiones y procesos internos con el fin de ocupar en el corto plazo, una posición relevante en materia de administración digital y poder ofrecer a su ciudadanía y empresas mejores servicios.

3. Resultados por ayuntamientos

Análisis del Índice de madurez de los ayuntamientos analizados



Análisis porcentual del nivel de cumplimiento de los requerimientos analizados para cada una de las temáticas extraídas de las leyes 39 y 40/ 2015 por ayuntamiento. Para algunos organismos el porcentaje de cumplimiento en determinadas temáticas está por encima del índice de cumplimiento básico. Esto es debido a que desde EY se considera que ese organismo no sólo cumple con los requerimientos de esa temática, sino que la solución ofertada es diferencial y aporta un valor añadido.

De la muestra de ayuntamientos analizados, la media del índice de cumplimiento se sitúa en un 64,5%. Se observa que ningún Ayuntamiento cumple la totalidad de requerimientos extraídos de las leyes analizadas. El Ayuntamiento de Valencia es el que más se aproxima al modelo de cumplimiento básico, con un 87%, seguido por el de Hospitalet con un 82,8% del índice establecido. Entre los ayuntamientos que presentan un mayor margen de mejora se encuentran Mérida, Elche y Sevilla, cuyas actuaciones e inversiones deberán ir dirigidas a reforzar su relación con la ciudadanía y las empresas a través de la administración digital.

Analizando la información por temáticas podemos concluir que la media de cumplimiento para Sede electrónica se sitúa en un 87,2%, siendo ésta la temática con mayor madurez, seguido por Asistencia a la ciudadanía, con un 77,6%. Por otra parte, la media para la temática de Portal web se sitúa en un 72,8%; Identidad y firma electrónica en un 56,5%; Representación y registro electrónico en un 51,0%; y, finalmente, Comunicaciones y notificaciones en un 47,6%, siendo ésta la temática que presenta mayor margen de mejora.

Comparativa índice de Madurez por temática

Ayuntamientos	Índice de Madurez	Índice madurez Asistencia al ciudadano y empresa	Índice madurez comunidades y notificaciones	Índice madurez Expedientes documento y archivo electrónico	Índice madurez Identidad digital y firma electrónica	Índice madurez Portal web	Índice madurez Sede electrónica	Índice madurez Registro electrónico
Índice de cumplimiento básico para ayuntamientos	●	●	●	●	●	●	●	●
Ayuntamiento de Valencia	●	●	●	●	●	●	●	●
Ayuntamiento de Hospitalet	●	●	●	●	●	●	●	●
Ayuntamiento de Málaga	●	●	●	●	●	●	●	●
Ayuntamiento de Madrid	●	●	●	●	●	●	●	●
Ayuntamiento de Barcelona	●	●	●	●	●	●	●	●
Ayuntamiento de Valladolid	●	●	●	●	●	●	●	●
Ayuntamiento de Murcia	●	●	●	●	●	●	●	●
Ayuntamiento de Vigo	●	●	●	●	●	●	●	●
Ayuntamiento de Vitoria	●	●	●	●	●	●	●	●
Ayuntamiento de Gijón	●	●	●	●	●	●	●	●
Ayuntamiento de Zaragoza	●	●	●	●	●	●	●	●
Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria	●	●	●	●	●	●	●	●
Ayuntamiento de Palma de Mallorca	●	●	●	●	●	●	●	●
Ayuntamiento de Granada	●	●	●	●	●	●	●	●
Ayuntamiento de Alicante	●	●	●	●	●	●	●	●
Ayuntamiento de Bilbao	●	●	●	●	●	●	●	●
Ayuntamiento de La Coruña	●	●	●	●	●	●	●	●
Ayuntamiento de Córdoba	●	●	●	●	●	●	●	●
Ayuntamiento de Sevilla	●	●	●	●	●	●	●	●
Ayuntamiento de Elche	●	●	●	●	●	●	●	●
Ayuntamiento de Mérida	●	●	●	●	●	●	●	●

En esta tabla se puede observar el índice de madurez para cada ayuntamiento y su desglose por temática. Se ha asignado un color para cada nivel: verde para un nivel de cumplimiento alto, naranja para un nivel medio y rojo para un nivel bajo. Para algunos organismos, el nivel de cumplimiento está por encima del índice de cumplimiento básico. Esto es debido a que desde EY se considera que ese organismo no sólo cumple con los requerimientos de esa temática, sino que la solución ofertada es diferencial y aporta un valor añadido.

Por regla general, la mayor problemática a la que se enfrentan los ayuntamientos analizados se encuentra dentro de las temáticas de Representación y registro electrónico, Identidad digital y firma electrónica y Comunicaciones y notificaciones a la ciudadanía. Esta situación es debida a que el nivel de complejidad de los requerimientos identificados en estas temáticas es muy dispar, por este motivo el nivel de cumplimiento en general presenta una puntuación media.

Es decir, por un lado se cumplen satisfactoriamente los requerimientos más sencillos de implantar, como puede ser la publicación de las normas que afecten a los derechos de los ciudadanos en el portal web institucional y, por otro, se da un elevado incumplimiento de las obligaciones más complejas, como el hecho de tener que habilitar un espacio efectivo de opinión y participación ciudadana.

En cuanto a la temática de Sede electrónica, el nivel de complejidad de cumplimiento de los requerimientos que la conforman es bastante inferior en comparación con el resto de requisitos analizados. Por esta misma razón, se ha verificado que más de la mitad de los ayuntamientos analizados alcanza un nivel de cumplimiento alto. Como se puede observar, los objetivos de esta temática son relativamente sencillos de alcanzar, dado que tratan fundamentalmente de cumplir con criterios de comunicación y publicidad en relación al contenido acerca de los procedimientos administrativos.

Se identifica que los ayuntamientos que están experimentado mayores dificultades en la implantación de medidas más sencillas suelen tener grandes inconvenientes en la implantación de la administración digital conforme los requisitos sean más complejos de llevar a la práctica. Además, en algunos casos, el hecho de no cumplir con un único requerimiento implica que tampoco se haga con otro que está directamente relacionado con el anterior.

Por ejemplo, esto se produce en el caso de las Comunicaciones y notificaciones telemáticas a la ciudadanía. En este sentido y dado que éste es un estudio de carácter externo (desde el punto de vista del ciudadano), si un organismo no dispone de procedimientos telemáticos o no ofrece una herramienta de firma electrónica, la verificación de que este organismo tenga habilitado un buzón de notificaciones y que comunique las mismas atendiendo a los artículos estipulados en las leyes 39 y 40, resulta imposible de identificar.

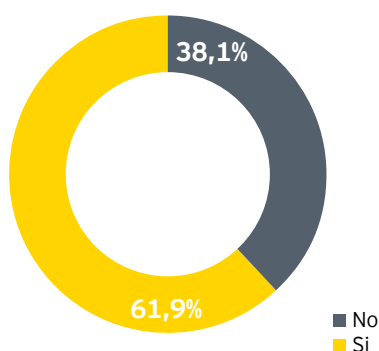
Este hecho se repite igualmente en otras temáticas con menor impacto en esta primera fase de nuestro estudio. En relación a la temática Expediente, documento y archivo electrónico, únicamente se está analizando una pequeña parte de la totalidad de los requerimientos que se recogen. Por lo tanto, aquellos analizados en esta fase del estudio (análisis externo: perspectiva ciudadana) no recogen todos los requisitos de la Ley que hacen referencia a procesos y análisis interno.

Conclusiones de los requerimientos más significativos por temática

Portal web institucional

El 62% de los ayuntamientos analizados permiten llevar a cabo procesos de participación ciudadana por medios electrónicos dentro de su portal web. El 38% restante, Málaga y Hospitalet entre otros, carecen de vías de participación ciudadana adecuadas e, incluso, no llevan a cabo publicaciones periódicas en relación con proyectos de desarrollo normativo o normativa que afecte a los derechos ciudadanos.

Gráfico 30.
Cumplimiento del requerimiento R093. % de ayuntamientos

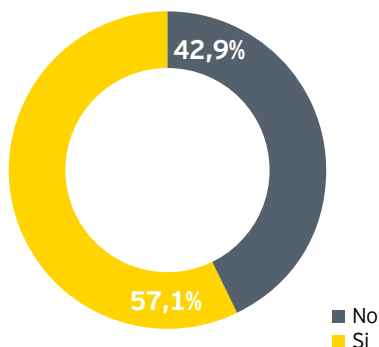


Sede electrónica

Como se puede observar en el gráfico 31, alrededor del 43% de los ayuntamientos analizados no permite que los ciudadanos puedan relacionarse con la administración a través de su sede electrónica al no cumplir en su totalidad con el articulado y los requerimientos exigidos en esta materia por las leyes 39 y 40/2015.

No obstante, cabe destacar que en esta temática se refleja el mayor grado de madurez por parte de los ayuntamientos analizados, identificándose un nivel de cumplimiento más elevado.

Gráfico 31.
Cumplimiento de la totalidad de los requerimientos sobre Sede Electrónica. % de ayuntamientos



Identidad digital y firma electrónica

Gráfico 32.
Cumplimiento de los requerimientos R015 y R008. % de ayuntamientos

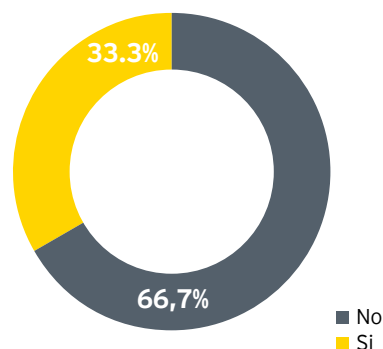


Gráfico 33.
Cumplimiento del requerimiento R015 - Sistema efectivo de firma electrónica: Herramientas de obtención de firma electrónica. % de ayuntamientos

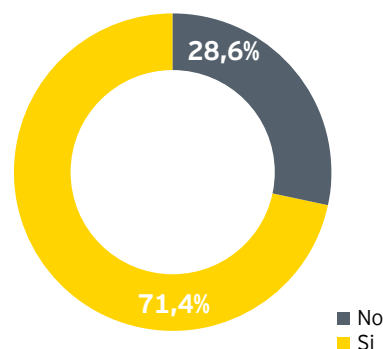
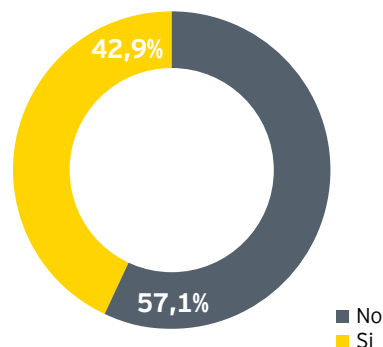


Gráfico 34.
Cumplimiento del requerimiento R008 - Sistema efectivo de firma electrónica: Restricciones técnicas, semánticas u organizativa. % de ayuntamientos



Dentro de la temática de Identidad digital y firma electrónica, se representan dos requerimientos: el R015 y el R008. El primero, refleja el grado de implantación de sistemas de firma electrónica en los ayuntamientos analizados, así como la asistencia que se ofrece a los ciudadanos y a las empresas para su utilización. El segundo de estos indicadores considera la facilidad de manejo de los mismos, verificando la ausencia de restricciones técnicas, semánticas u organizativas durante su empleo. En los gráficos representados se analiza, por una parte, el cumplimiento global de estos dos requerimientos (gráfico 32), y, por otra, el cumplimiento de cada uno de ellos por separado.

Cabe destacar que, tal y como indica el gráfico 32, tan sólo el 33% de los ayuntamientos analizados cumple con los requisitos de firma electrónica estipulados por Ley. Entre estos ayuntamientos resaltan, entre otros, los de Málaga, Bilbao y Palma de Mallorca.

Si analizamos por separado cada requerimiento, en el gráfico 33 se observa que el 71% de los ayuntamientos dispone de un sistema de firma habilitado. Sin embargo, el gráfico 34 muestra que más de la mitad de los organismos analizados presenta impedimentos técnicos a la hora de firmar electrónicamente, ya sea por la obligación de utilizar un navegador concreto, ya sea por exigir la descarga de una aplicación específica o por complicaciones puntuales que entorpecen el proceso de firma. En este caso se encuentran, por ejemplo, Zaragoza, Vigo o Barcelona, que deberán adecuar su sistema de firma electrónica para prevenir impedimentos técnicos en su uso. Este segundo indicador es el que está penalizando el resultado del análisis conjunto de ambos indicadores.

Representación y registro electrónico

Representación

El 95% de los ayuntamientos analizados no dispone de los medios o sistemas necesarios para que sus ciudadanos puedan ser representados o puedan apoderar con carácter general a un tercero por medios electrónicos, siendo Valencia el único que cumple con esta obligación. Este indicador es de especial importancia debido al impacto que tiene sobre la ciudadanía y en su relación con la administración.

Registro electrónico

El 43% de los ayuntamientos no publica ni mantiene actualizado en su sede electrónica su calendario de días inhábiles a efectos de cómputos de plazos y de atención ciudadana. Los ayuntamientos de Bilbao, Elche y Granada y el de las Palmas de Gran Canaria son aquéllos que tienen un mayor margen de mejora para este indicador en cuanto a la calidad de los contenidos publicados y la accesibilidad a los mismos.

Gráfico 35.
Cumplimiento de los requerimientos R002 y R005. % de ayuntamientos

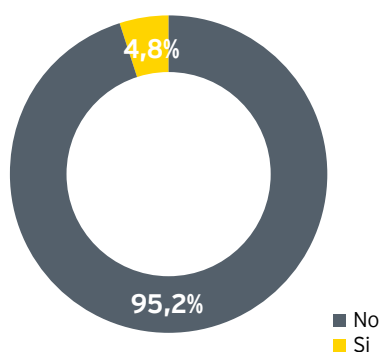
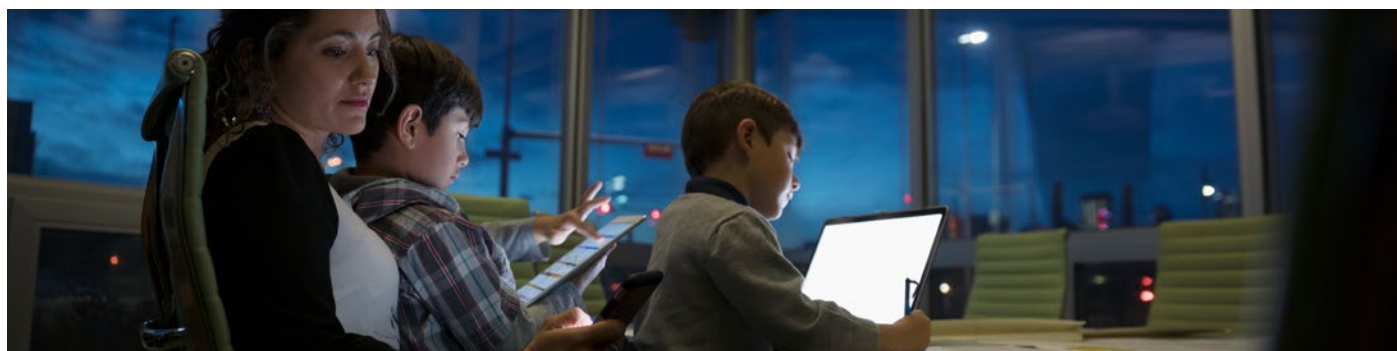
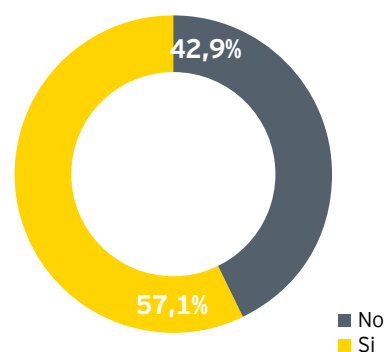


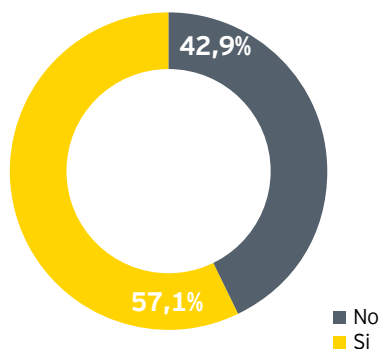
Gráfico 36.
Cumplimiento de los requerimientos R024 y R051. % de ayuntamientos



Asistencia al ciudadano y empresas

Únicamente el 42,9% de los ayuntamientos analizados ofrece a los sujetos obligados a relacionarse por medios electrónicos con la administración los canales necesarios para que éstos puedan cumplir con ésta obligación y derecho. Así, los ayuntamientos de Vitoria, Málaga y Valencia ofrecen la asistencia necesaria en materia de identificación y representación para los sujetos obligados a relacionarse con la administración telemáticamente según lo estipulado en las leyes 39 y 40 / 2015.

Gráfico 37.
Cumplimiento del requerimiento R016. % de ayuntamientos

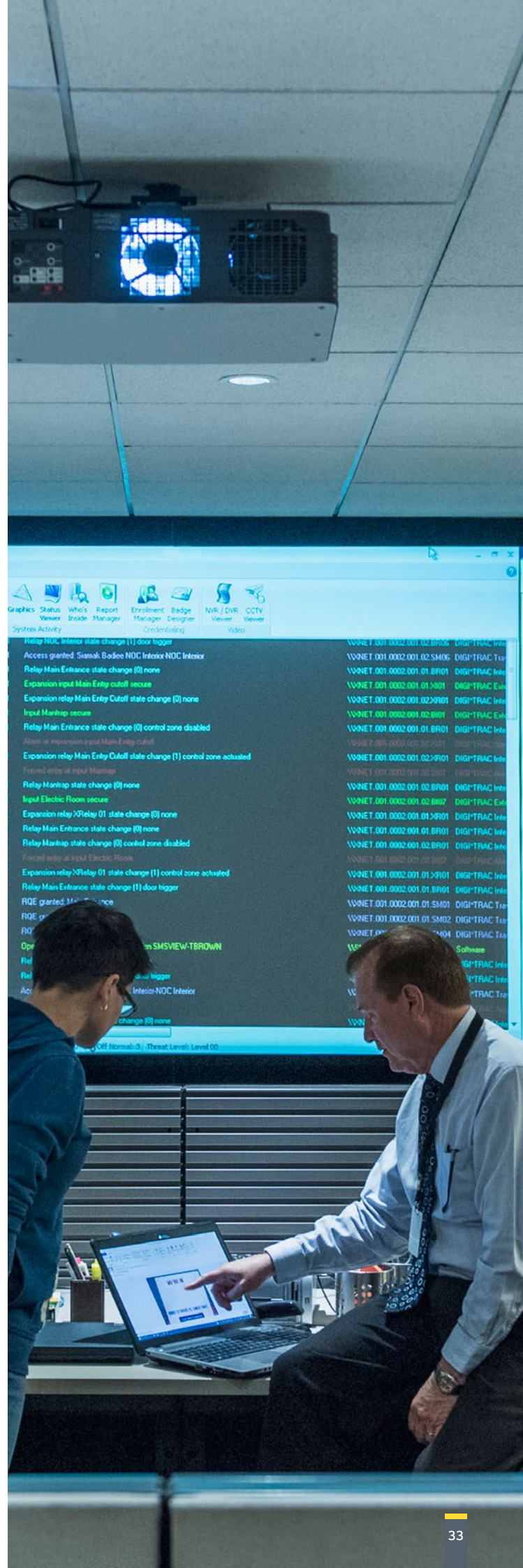
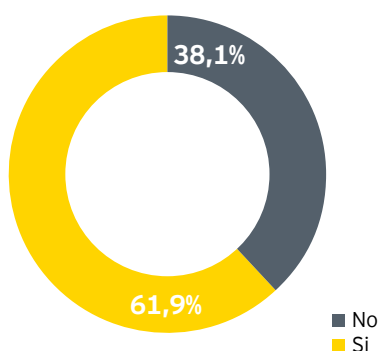


Comunicaciones y notificaciones a la ciudadanía

Se observa que prácticamente el 62% de los ayuntamientos analizados llevan a cabo notificaciones a los interesados obligados y no obligados que hubieran seleccionado esta forma de notificación por medios electrónicos, sobre resoluciones y actos administrativos. Entre ellos, el Ayuntamiento de Vigo demuestra un servicio ejemplar, disponiendo de un buzón de notificaciones completo, visual y eficaz que permite al ciudadano llevar a cabo un seguimiento integral del estado de sus solicitudes y notificaciones.

Por otro lado, ayuntamientos como los de Alicante, Córdoba o Elche deben mejorar o implementar un sistema de notificaciones acorde con la normativa, haciendo uso de la carpeta ciudadana con el fin de que la comunicación con las partes interesadas sea útil, sencilla de emplear y eficaz.

Gráfico 38.
Cumplimiento del requerimiento R037. % de ayuntamientos



Catalogación EY de la adecuación de los ayuntamientos a las Leyes 39 y 40/2015 en materia de administración digital desde el punto de vista de la ciudadanía

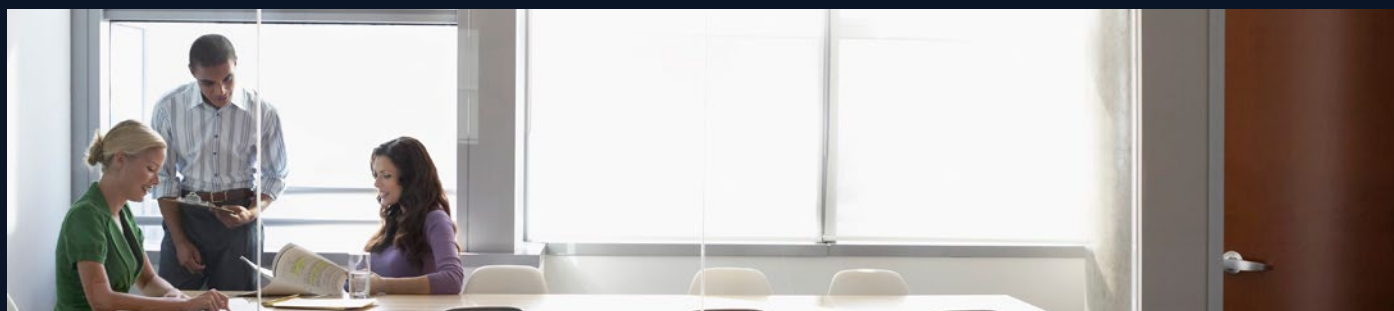
Aspirantes	Iniciados	Avanzados	Líderes
Ayuntamiento de Sevilla	Ayuntamiento de Alicante	Ayuntamiento de Barcelona	Ayuntamiento de Valencia
Ayuntamiento de Elche	Ayuntamiento de Bilbao	Ayuntamiento de Valladolid	Ayuntamiento de Hospitalet
Ayuntamiento de Mérida	Ayuntamiento de La Coruña	Ayuntamiento de Murcia	Ayuntamiento de Málaga
	Ayuntamiento de Córdoba	Ayuntamiento de Vigo	Ayuntamiento de Madrid
		Ayuntamiento de Vitoria	
		Ayuntamiento de Gijón	
		Ayuntamiento de Zaragoza	
		Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria	
		Ayuntamiento de Palma de Mallorca	
		Ayuntamiento de Granada	

Las tablas superiores muestran la situación en la que se encuentra cada administración dependiendo del grado de cumplimiento y madurez digital.

En lo que respecta a los organismos analizados en este apartado, se puede observar que dentro de las secciones de “Aspirantes” e “Iniciados” se ubican tres y cuatro ayuntamientos, respectivamente, y, por lo tanto, son aquellos que requerirían de un rediseño de su estrategia y una redefinición de sus inversiones y procesos internos con el fin de ocupar en el corto plazo una posición relevante en materia de administración digital y poder ofrecer a su ciudadanía y empresas mejores servicios. La gran mayoría formada por

diez organismos se ubicaría en la sección de “Avanzados”, los cuales deberán reforzar y expandir el impacto de las iniciativas que estén llevando a cabo para alcanzar un mayor grado de cumplimiento de la legislación vigente.

El resto de ayuntamientos representados se ubica en la sección “Líderes”, habiendo demostrado que han realizado importantes esfuerzos en el ámbito de la administración digital. En este grupo destacan Valencia y Hospitalet. No obstante, ninguno de estos organismos cumple en su totalidad con los requerimientos extraídos de las leyes 39 y 40/2015 y deben seguir realizando esfuerzos tanto a nivel de inversiones como de organización interna con el fin de satisfacer las necesidades de su ciudadanía.



Anexos07

7.1. Glosario

Concepto	Definición	Fuentes
Acto administrativo	▶ Decisión atribuible a una administración pública ya sea resolutoria o de trámite, declarativa, ejecutiva, certificante, presunta o de cualquier otra clase, cuando ha sido adoptada en ejercicio de una potestad administrativa. ▶ El acto administrativo de trámite se refiere al acto de instrucción o impulso del procedimiento preparatorio de una decisión final. A diferencia de los actos definitivos, los de trámite solo excepcionalmente son recurribles.	<i>Diccionario Español Jurídico de la RAE y el CGPJ</i> http://dej.rae.es/#/entry-id/E8180
Actuación administrativa automatizada	▶ Se entiende por actuación administrativa automatizada cualquier acto o actuación realizada íntegramente a través de medios electrónicos.	<i>BOE, ley 39/2015</i> <i>Art.41</i>
Actuación de oficio	▶ Calificación que se da a las diligencias que los jueces o tribunales efectúan por decisión propia, sin previo requerimiento de parte o sin necesidad de petición de ésta. Predominan en el proceso penal, en contraposición al civil, regido más bien por el principio opuesto, denominado a instancia de parte. ▶ Es decir, un procedimiento administrativo se inicia de oficio cuando es el propio órgano competente el que lo comienza, lo que puede ocurrir por su propia iniciativa o porque suceda algo que le haga poner en marcha ese procedimiento. Esto puede deberse a: 1. Su propia iniciativa 2. Consecuencia de orden superior 3. Petición razonada de otro órgano 4. Denuncia	<i>De Oficio (2015). diccionario. leyderecho.org</i> http://diccionario.leyderecho.org/de-oficio/ <i>Iniciación del Procedimiento Administrativo. Vlex (2016)</i> https://app.vlex.com/#vid/427619870
Apoderamiento apud acta	▶ Apud acta se refiere al acto jurídico documentado de apoderamiento, que se formaliza ante el fedatario judicial, mediante el cual se le otorga a un procurador la facultad de representación en el proceso. En este ámbito, el ciudadano que actúa como poderdante, puede apoderar a personas físicas con capacidad de obrar y a personas jurídicas para que actúe en su nombre ante las administraciones. Las administraciones públicas podrán habilitar con carácter general o específico a personas físicas o jurídicas autorizadas para la realización de determinadas transacciones electrónicas en representación de los interesados. ▶ El Registro electrónico de representación y apoderamientos, para hacer constar y gestionar las representaciones que los interesados otorguen a terceros, con el fin de que éstos puedan actuar en su nombre de forma electrónica ante la Administración General del Estado y/o sus organismos públicos vinculados o dependientes ▶ Los poderes que se inscriban en los registros electrónicos generales y particulares de apoderamientos deberán corresponder a alguna de las siguientes tipologías: a) Un poder general para que el apoderado pueda actuar en nombre del poderdante en cualquier actuación administrativa y ante cualquier administración. b) Un poder para que el apoderado pueda actuar en nombre del poderdante en cualquier actuación administrativa ante una administración u organismo concreto. c) Un poder para que el apoderado pueda actuar en nombre del poderdante únicamente para la realización de determinados trámites especificados en el poder.	<i>Diccionario Español Jurídico de la RAE y el CGPJ</i> http://dej.rae.es/#/entry-id/E28630 <i>Portal de administración digital. Registro Electrónico de Apoderamientos.</i> https://administracionelectronica.gob.es/ctt/rea#.XCXnci17mCg <i>BOE, Ley 39/2015 Artículo 6.</i>
Archivo electrónico único	▶ Será el conjunto de infraestructuras, sistemas y servicios que proporcionen el servicio de almacenamiento y gestión de los documentos y expedientes electrónicos una vez finalizados los procedimientos.	<i>BOE, Real Decreto 4/2010.</i> <i>Artículo 21.</i> <i>BOE Ley 39/2015 artículo 17</i>

Concepto	Definición	Fuentes
Archive	▶ Servicio compartido que implementa las premisas del archivo electrónico único del artículo 17 de la ley 39/2015 y del artículo 21 del ENI (RD 4/2010). ▶ Archive proporciona las herramientas necesarias para la creación por parte de un super-administrador de un sistema de administración y gestión de Centros de Archivo multidepartamental, así como la integración en Archive de las correspondientes aplicaciones consumidoras y la gestión de los documentos y expedientes electrónicos remitidos por las mismas.	Plataforma de administración digital https://administracionelectronica.gob.es/ctt/archive#.XFqjFxFxKg2w
Asistencia en el uso de medios electrónicos	▶ La asistencia hace referencia a: ▶ El asesoramiento e información en materia de identificación y firma electrónica ▶ La expedición de copias auténticas electrónicas ▶ La identificación o firma electrónica del interesado realizada por un funcionario habilitado ▶ La práctica de notificaciones ▶ La comunicación a los interesados del código de identificación del órgano, organismo público o entidad a la que se dirige la solicitud ▶ El apoderamiento presencial apud acta ▶ Cualesquiera otras funciones que se les atribuyan legal o reglamentariamente.	BOE, Ley 39/2015 artículo 12 y artículo 13 (Derechos de las personas en sus relaciones con las AAPP)
Carpeta ciudadana	▶ La Carpeta Ciudadana es una herramienta online que permite al ciudadano comunicarse con su Ayuntamiento sin necesidad de desplazarse físicamente a las dependencias municipales del mismo. La Carpeta Ciudadana permite ofrecer servicios de administración digital a los ciudadanos, entre otros: acceder a información pública, descargar formularios, consultar datos personales, etc. dando la posibilidad de operar y establecer relaciones telemáticas seguras que actualmente sólo podrían realizarse de forma presencial por el propio interesado. La identificación y autenticación del usuario permite un acceso privado que garantiza la consulta personalizada de la información. Aúna en un espacio único la información de los diferentes procedimientos y trámites, dirigiendo a la unidad responsable para continuar con la gestión de los mismos.	Castilla y La Mancha Servicios Tecnológicos https://gia.clmtec.es/style/documentos/carpetaciudadana.pdf Administración.gob.es. Punto de acceso general, 2018 https://administracion.gob.es/pag_Home/actualidadParticipacion/noticias/Carpeta-ciudadana.html#.WyvR4MSxXIU
Certificado cualificado de autenticación de sitio web	▶ Un certificado de autenticación de sitio web expedido por un prestador cualificado de servicios de confianza y que cumple los requisitos establecidos.	[PE-CONS 60/14] http://register.consilium.europa.eu/doc/srv?l=EN&f=PE%2060%202014%20INIT Reglamento eIDAS 2014/910
Certificado de autenticación de sitio web	▶ Una declaración que permite autenticar un sitio web y vincula el sitio web con la persona física o jurídica a quien se ha expedido el certificado.	Guía de Seguridad del Ministerio de Hacienda y administraciones públicas (CCN - STIC- 40). https://www.ccn-cert.cni.es/publico/seriesCCN-STIC/series/400-Guias_Generales/401-glosario_abreviaturas/index.html?n=2068.html sobre la base de [PE-CONS 60/14] http://register.consilium.europa.eu/doc/srv?l=EN&f=PE%2060%202014%20INIT Reglamento eIDAS 2014/910
Certificado electrónico reconocido o cualificado	▶ Es un documento electrónico expedido por una Autoridad de Certificación e identifica a una persona (física o jurídica) con un par de claves. Tiene como misión validar y certificar que una firma electrónica se corresponde con una persona o entidad concreta, conteniendo el nombre, NIF, algoritmo y claves de firma, fecha de expiración y organismo que lo expide.	PAe, 2018. Los Certificados Electrónicos http://firmaelectronica.gob.es/Home/Ciudadanos/Certificados-Electronicos.html Reglamento eIDAS 2014/910

Concepto	Definición	Fuentes
CI@ve	- CI@ve es un sistema orientado a unificar y simplificar el acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos. Su objetivo principal es que el ciudadano pueda identificarse ante la administración mediante claves concertadas (usuario más contraseña), sin tener que recordar claves diferentes para acceder a los distintos servicios. - Se trata de una plataforma común para la identificación, autenticación y firma electrónica, un sistema interoperable y horizontal que evita a las administraciones públicas tener que implementar y gestionar sus propios sistemas de identificación y firma, y a los ciudadanos tener que utilizar métodos de identificación diferentes para relacionarse electrónicamente con la administración.	Gobierno de España. Identidad Electrónica para las administraciones. http://clave.gob.es/clave_Home/clave/queEs.html BOE, Ley 39/2015 artículo 9
Código de identificación	Cuando mencionado éste término en la Ley 39/2015, hace referencia a el código de identificación correspondiente a el órgano, centro o unidad administrativa al que se dirige la solicitud que se formule.	BOE, Ley 39/2015 https://boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-10565
Código seguro de verificación y servicio de verificación	- El Código Seguro de Verificación (CSV) garantiza, mediante el cotejo en la Sede electrónica de cada administración, la integridad del documento. El código se encuentra en el margen izquierdo del Documento Único Electrónico. - El Servicio de Verificación es aquél que permite la verificación de la integridad y autenticidad de documentos electrónicos almacenados en el Archivo de Constancias Electrónicas del cada administración / organismo, así como la obtención de copias electrónicas de los mismos en su formato original.	Sede Electrónica del Ministerio (Minetur) http://sedeaplicaciones.minetur.gob.es/Arce/Inicio.aspx BOE, Ley 40 artículo 42 como sistema válido de firma en AAA
Código de Verificación Electrónica	- El CVE es un sistema que otorga validez a las copias realizadas en soporte papel de documentos públicos administrativos emitidos por medios electrónicos y asignados electrónicamente. - No debe confundirse con el CSV, siendo este utilizado para verificar la firma electrónica en la actuación administrativa automatizada.	Identidade dixital: identificación e sinatura Dixitais. Lei 59/2003. Xunta de Galicia.
Copia electrónica auténtica	Según la Ley 39/2015, tendrán la consideración de copia auténtica de un documento público administrativo o privado las realizadas, cualquiera que sea su soporte, por los órganos competentes de las administraciones públicas en las que quede garantizada la identidad del órgano que ha realizado la copia y su contenido. Las copias auténticas tendrán la misma validez y eficacia que los documentos originales. A estos efectos, la Administración General del Estado, las comunidades autónomas y las Entidades Locales podrán realizar copias auténticas mediante funcionario habilitado o mediante actuación administrativa automatizada.	Ley 39/2015 Artículo 27. NTI Procedimientos de Copiado Auténtico y Conversión entre Documentos Electrónicos
Declaración responsable	El documento suscrito por un interesado en el que manifiesta, bajo su responsabilidad, que cumple con los requisitos establecidos en la normativa vigente para acceder al reconocimiento de un derecho o facultad o para su ejercicio, que dispone de la documentación que así lo acredita y que se compromete a mantener su cumplimiento durante el periodo de tiempo inherente a dicho reconocimiento o ejercicio.	BOE, Ley 30/1992, Art. 71 (derogada en favor de 39/2015 artículo 69).
Directorio Común de Unidades Orgánicas y Oficinas	- El Directorio Común de Unidades y Oficinas (DIR3) es un sistema de información que contiene un inventario estructurado de los órganos administrativos de las administraciones públicas y de sus organismos dependientes. En DIR3 se recogen las estructuras de dichos órganos: unidades, oficinas (de registro, de atención al ciudadano, de información...) y otras unidades administrativas no orgánicas. - DIR3 queda regulado en el Artículo 9 del Esquema Nacional de Interoperabilidad (Real Decreto 4/2010). - DIR3 facilita el mantenimiento distribuido y corresponsable de la información mediante su aplicación web y su información es utilizada por más de cien sistemas de administración digital gracias a sus servicios web. Entre otros sistemas de información que utilizan DIR3 cabe citar todas las aplicaciones de registro integradas en SIR (GEISER, ORVE...), Factura electrónica o Tablón Edictal Único (BOE). <i>*En la actualidad DIR3 tiene codificadas más de 78.000 unidades y cerca de 6300 oficinas.</i>	Catálogo de Servicios administración digital, 2018 https://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/pae_Estrategias/Racionaliza_y Comparte/catalogo-servicios-admon-digital.html#.Wyjf_8SxW00 Esquema Nacional de Interoperabilidad RD 4/2010 artículo 9
Documento administrativo	Los documentos administrativos son el soporte en el que se materializan los distintos actos de la administración pública, la forma externa de dichos actos.	Administración.gob.es https://administracion.gob.es/pag_Home/espanaAdmon/espanaAdmon/DocumentosAdministrativos.html#.XCUQGC17m00
Documento electrónico	La estructura a aplicar para el intercambio de documentos electrónicos será de forma general un fichero XML que incluirá los tres componentes del documento electrónico identificados, esto es, Fichero de contenido, Bloque de metadatos y Firma/s.	Ley 39/2015 artículos 26 al 28

Concepto	Definición	Fuentes
Entidad sin personalidad jurídica	▶ Son formas societarias que no tienen personalidad jurídica al no suponer la creación de un nuevo ente. Pretenden poner en común los recursos y habilidades de cada parte para llegar a un objetivo común, sin que ello requiera una escritura pública de constitución. Ejemplos de entidades sin personalidad jurídica son: ▶ Las comunidades de bienes, herencias yacentes, titularidad compartida de explotaciones agrarias. ▶ Comunidades de propietarios. ▶ Corporación o ente independiente pero sin personalidad jurídica con presencia en España, conj. unit. bienes perteneciente a 2 o más personas en común sin personalidad jurídica con presencia en España, entidades en atrib. rentas constituidas en el extranjero sin presencia en España, otras entidades sin personalidad jurídica distintas de las reflejadas en el apartado de representante de persona jurídica. ▶ Juntas vecinales, departamento u órgano dependiente de la administración sin personalidad jurídica. ▶ Órganos de la administración central y autonómica, excepto los Gobiernos de las CC.AA. ▶ Unión temporal de empresas. ▶ Otros tipos sin personalidad jurídica como son: fondo de inversiones, fondo de capital-riesgo, fondo de pensiones, fondo de regulación de mercado hipotecario, fondo de titulización hipotecaria, fondo de titulización de activos, fondo de garantía de inversiones, comunidad titular de montes vecinales en mano común, fondos de activos bancarios, otras entidades sin personalidad jurídica. ▶ Entidades no residentes con establecimiento permanente en España.	Sede Electrónica de la FNMT. Representante de Entidad Sin Personalidad Jurídica. https://www.sede.fnmt.gob.es/certificados/certificado-de-representante/entidad-sin-personalidad-juridica
Expediente electrónico	▶ Según el artículo 164.1 del Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre, el expediente administrativo es el conjunto ordenado de documentos y actuaciones que sirven de antecedentes y fundamento a la resolución administrativa, así como las diligencias encaminadas a ejecutarla. ▶ Adicionalmente, la Ley 39/2015 estipula que los expedientes tendrán formato electrónico y se formarán mediante la agregación sucesiva de cuantos documentos, pruebas, dictámenes, decretos, acuerdos, notificaciones y demás diligencias deban integrarlos, y sus hojas útiles serán rubricadas y foliadas por los funcionarios encargados de su tramitación. ▶ No formará parte del expediente, toda la información que tenga carácter auxiliar o de apoyo como la contenida en aplicaciones, ficheros y bases de datos informáticas, notas, borradores, opiniones, resúmenes, comunicaciones e informes internos o entre órganos o entidades administrativas, así como los juicios de valor emitidos por las administraciones públicas.	BOE. Ley 39/2015. Artículo 70.
Firma electrónica	▶ La firma electrónica es un conjunto de datos electrónicos que acompañan o que están asociados a un documento electrónico y cuyas funciones básicas son: ▶ Identificar al firmante de manera inequívoca ▶ Asegurar la integridad del documento firmado. Asegura que el documento firmado es exactamente el mismo que el original y que no ha sufrido alteración o manipulación ▶ Asegurar el no repudio del documento firmado. Los datos que utiliza el firmante para realizar la firma son únicos y exclusivos y, por tanto, posteriormente, no puede decir que no ha firmado el documento La base legal de la Firma electrónica está recogida en la Ley 59/2003 de Firma Electrónica.	Portal de administración digital. La Firma Electrónica. https://firmaelectronica.gob.es/Home/Ciudadanos/Firma-Electronica.html
GEISER	▶ Servicio común de registro. ▶ GEISER (Gestión Integrada de Servicios de Registro) es una solución integral de registro que funciona en modo nube para prestar el servicio para cualquier organismo público, que cubre tanto la gestión de sus oficinas de registro de entrada/salida como la recepción y envío de registros en las unidades tramitadoras destinatarias de la documentación. ▶ Destinado a diputaciones, consells y cabildos, AGE, ayuntamientos de gran población, CCAA	Plataforma de administración digital https://administracionelectronica.gob.es/ctt/geiser#.XFQfrVxKg2w
INSIDE	▶ Servicio común de gestión de documentos y expedientes electrónicos. ▶ InSide es un sistema para la gestión de documentos y expedientes electrónicos que cumple los requisitos para que ambos puedan almacenarse y/o obtenerse según el ENI, esquema que establece las normas básicas para el intercambio y almacenamiento de documentos y expedientes electrónicos. Supone la gestión documental íntegramente electrónica de los documentos de la gestión viva del expediente, como paso previo al archivado definitivo de la documentación en un formato interoperable y duradero.	Plataforma de administración digital https://administracionelectronica.gob.es/ctt/inside#.XFQrnVxKg2w

Concepto	Definición	Fuentes
Interesado	- Son interesados en el procedimiento administrativo: A) Quienes lo promuevan como titulares de derechos o intereses legítimos individuales o colectivos. B) Los que, sin haber iniciado el procedimiento, tengan derechos que puedan resultar afectados por la decisión que en el mismo se adopte. C) Aquéllos cuyos intereses legítimos, individuales o colectivos, puedan resultar afectados por la resolución y se personen en el procedimiento en tanto no haya recaído resolución definitiva. D) Las asociaciones y organizaciones representativas de intereses económicos y sociales serán titulares de intereses legítimos colectivos en los términos que la Ley reconozca. E) Cuando la condición de interesado derivase de alguna relación jurídica transmisible, el derecho-habiente sucederá en tal condición cualquiera que sea el estado del procedimiento.	Ley 39/2015, Art. 4
Notific@	- Servicio compartido que cumple con las premisas de notificación electrónica y presencial de los artículos 40 al 43 de la Ley 39/2015. - Notifica es un servicio de gestión de Notificaciones que proporciona una plataforma para gestionar automáticamente todas las notificaciones y comunicaciones que se generan en los organismos emisores, de forma que lleguen a su destino de la manera más eficiente y económica posible. - Permite que la entrega de dichas notificaciones/comunicaciones pueda realizarse por varias vías, en función de las condiciones establecidas por el destinatario para su relación con la administración: mediante comparecencia electrónica en carpeta Ciudadana del Punto de Acceso General, en soporte papel	Plataforma de administración digital https://administracionelectronica.gob.es/ctt/notifica?urlMagnolia=/pae_Home/solucion-notifica.html#.XFquk1xKg2w
Oficina de Registro Virtual (ORVE)	- ORVE es un servicio en la nube ya certificado e integrado con SIR, que permite digitalizar el papel que presenta el ciudadano en las oficinas de registro, y enviarlo electrónicamente al destino al instante, sea cual sea su ubicación geográfica o nivel de administración competente. - Está destinado a Entidades Locales	Junta de Andalucía. Sistema de Interconexión de Registros. https://www.juntadeandalucia.es/rednerea/drupal/catalogo_red_sara/sir Plataforma de administración digital https://administracionelectronica.gob.es/ctt/orve#.XFqecVxKg2w
Oficinas de Asistencia en Materia de Registro (OAMR)	- En estas oficinas los ciudadanos pueden presentar las solicitudes, escritos y comunicaciones que van dirigidos a cualquier administración pública, ya sea de la Administración General del Estado, de la Administración Autonómica o de la Administración Local. - Además deben ser asistidos en el uso de medios electrónicos cuanto estos así lo soliciten, especialmente en lo referente a la identificación y firma electrónica, presentación de solicitudes a través del registro electrónico general y obtención de copias auténticas.	Portal Ciudadano de la Comunidad de Madrid http://www.madrid.org/cs/Satellite?cid=1331802501745&pagename=PortalCiudadano/Page/PCIU_contenidoAgrupado-Buscador Ley 39/2015 artículo 12
Portal de Transparencia	El Portal de Transparencia proporciona un portal web para dar cumplimiento al derecho de los ciudadanos del artículo 13 de la Ley 19/2013.	Portal de Transparencia http://transparencia.gob.es/transparencia/transparencia_Home/index.html
Portal de Reutilización de Información del Sector Público Datos.gob.es	- El portal de reutilización de información persigue dar cumplimiento a las premisas de la Ley 37/2007 en línea con el derecho a la transparencia de la Ley 39/2015. - En el caso de este portal, los datos están dirigidos a la reutilización por parte de empresas y/o ciudadanos con fines comerciales o no comerciales.	Portal de datos https://datos.gob.es/
Plataforma de Intermediación de Datos	- Servicio común que permite la consulta de datos de los ciudadanos en poder de otras administraciones públicas. - Permite verificar o consultar los datos de un ciudadano que ha iniciado un trámite con la entidad. De este modo, el ciudadano no tendrá que aportar documentos acreditativos por ejemplo de identidad ni de residencia, entre muchos otros en los trámites que inicie. - Da cumplimiento al derecho de los interesados en el procedimiento de no presentar datos y documentos que ya se encuentren en poder de la administración. Artículo 53 de la Ley 39/2015 y el artículo 28.2 de la Ley 39/2015.	Plataforma de administración digital https://administracionelectronica.gob.es/ctt/svd#.XFqz1FxKg2w

Concepto	Definición	Fuentes
Principio de celeridad	- Según el Art. 75 de Ley 30/1992, este principio obliga a acordar en una sólo acto todos los trámites que, por su naturaleza, admitan una impulsión simultánea y no sea obligado su cumplimiento sucesivo y según el art. 73 se admite la acumulación de varios expedientes en uno sólo cuando entre ellos guarden una conexión íntima. . Ahora la Ley 30/1992 está derogada, estando en vigor la Ley 39/2015, en donde se detalla que las AAPP impulsarán de oficio todos los trámites del procedimiento administrativo. - Este principio dispone, pues, que las autoridades administrativas deben evitar costosos, lentos o complicados pasos administrativos que obstaculicen el desarrollo del trámite del expediente. Se trata de una directiva legal que apela a la racionalidad en el empleo del tiempo, de los medios y en la configuración de las formas. Los sistemas de difusión, orientación y quejas contribuyen a la racionalización de los procedimientos y al mejoramiento de la vida administrativa. Para que el expediente goce de la rapidez debida, es preciso, principalmente, corregir deficiencias dentro de la administración, manifestadas en la pérdida de tiempo en notificaciones, despacho, firma, etcétera.	Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las administraciones públicas y del Procedimiento Administrativo Común. Ley 39/2015 artículo 71 López Olvera, M.A (2012) Los principios del procedimiento administrativo https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/4/1594/12.pdf
Procedimiento administrativo	- El Procedimiento administrativo es considerado la serie de actos en que se concreta la actuación administrativa para la realización de un objetivo en específico. La naturaleza de este procedimiento es la emisión de un acto administrativo. - El concepto de Procedimiento no debe confundirse con el de Proceso administrativo. El proceso se define como el conjunto de actividades, debidamente reglamentadas y en virtud de los cuales los órganos jurisdiccionales, previamente excitados para su actuación, resuelven sobre una relación jurídica que se les plantea. - Procedimiento se define como el conjunto de actos efectuados de manera interrumpida por autoridad en ejercicio de sus funciones y de quienes intervienen, dan forma y constituyen el procedimiento jurídico que indica el modo de obrar, la fórmula para proceder y el método a seguir. Un procedimiento pues, es una serie de pasos que rigen la ejecución de una instrucción, un proceso es un conjunto de operaciones o instrucciones que llevan a un fin que se está repitiendo. Normalmente, los procedimientos se llevan a cabo para concretar los procesos. - El procedimiento administrativo se rige por cuatro principios; de unidad, de contradicción, de imparcialidad, y de oficialidad. Además, se estructura en 4 fases; de iniciación, ordenación, instrucción y terminación.	El procedimiento administrativo, 2013. Definición Legal https://definicionlegal.blogspot.com/2013/01/el-procedimiento-administrativo.html
Profesional colegiado	El colegio profesional es la corporación de derecho público en la que se integran personas de una misma titulación con la finalidad principal de la ordenación del ejercicio de la misma y la representación y defensa de los intereses profesionales de los miembros. Se llama colegiado a aquella persona que pertenece a dicho colegio.	Diccionario del español jurídico de la RAE. http://dej.rae.es/#/entry-id/E61750
Punto de Acceso General Electrónico	- Hace referencia a un solo punto de entrada para acceder a toda la información necesaria para iniciar, tramitar y concluir sus procedimientos administrativos, obtener los datos necesarios para relacionarse con la administración, cumplir sus obligaciones y conocer sus derechos. - Comunicarse a través de un Punto de Acceso General Electrónico es un derecho de las personas en sus relaciones con las administraciones públicas, según la Ley 39/2015.	Portal de administración digital. Punto de Acceso General Electrónico https://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/pae_Actualidad/pae_Noticias/Anio2014/Octubre/Noticia-2014-10-30-Punto-Acceso-General.html#. WyeATsXxIU Ley 39/2015 artículo 13
Registro de Funcionarios Habilitados (RFH) en el registro electrónico	- El Registro de funcionarios habilitados (RFH), creado por el artículo 16 del Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007 de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, que se encuentra derogada, por lo que actualmente se referiría al artículo 12 de la Ley 39/2015 y en concreto a la Orden HAP/7/2014. El RFH permite recoger a los funcionarios que se habiliten por parte de la administración para actuar en nombre de los ciudadanos que deseen actuar en procedimientos electrónicos de la AGE y que no dispongan de firma electrónica. - Así mismo permite incorporar aquellos procedimientos, trámites o servicios electrónicos cuyos órganos propietarios o gestores decidan habilitar para su ejercicio por funcionarios habilitados en representación del ciudadano (persona física). - El RFH permite hacer constar las habilitaciones de los funcionarios de la AGE y sus organismos públicos para que actúen ante la administración en nombre del ciudadano en procedimientos que requieran firma electrónica.	Portal de administración digital. Registro de Funcionarios Habilitados (RFH) https://sede.administracion.gob.es/PAG_Sede/ServiciosElectronicos/RegistroFuncionariosHabilitados.html

Concepto	Definición	Fuentes
Registro electrónico: su contenido	- El Asiento: se refiere a cualquier inscripción o anotación contenida en el registro. Se clasifican en: asiento de presentación, inscripción, anotación preventiva, cancelación y nota marginal. Con respecto a la Ley 39/2015, se hará el correspondiente asiento de todo documento que sea presentado o que se reciba, así como de la salida de los documentos oficiales dirigidos a otros órganos o particulares. - El Número: Hace referencia al número de inscripción y de recepción del documento presentado, a fin de mantener un orden temporal de recepción. - Epígrafe: Epígrafe expresivo de la naturaleza del documento.	Ministerio de Fomento, Gestión Documental (2014) http://www.apmarin.com/download/684_gd1.pdf Enciclopedia Jurídica, 2018 http://www.encyclopedi-juridica.biz14.com/d/asiento-registral/asiento-registral.htm
Registro Electrónico General	- El Registro Electrónico General de la AGE proporciona una vía de presentación para todas aquellas solicitudes, escritos y comunicaciones realizadas por interesados o representantes y dirigidas hacia la Administración General del Estado u otros organismos públicos que se encuentren integrados en la plataforma SIR, para los que no existan procedimientos administrativos específicos en los registros electrónicos o en las sedes electrónicas de la administración competente. Consta de una aplicación web rec.redsara.es integrada con la plataforma del Sistema de Interconexión de Registros (SIR). Este frontal próximamente se alojará en la Carpeta Ciudadana, en la sede del Punto de Acceso General -PAG. - Consiste en un formulario electrónico genérico que permite adjuntar documentación asociada, enviándose al organismo competente para su tramitación. El organismo competente puede recuperar las solicitudes mediante ORVE o GEISER u otra aplicación de registro integrada en SIR. El organismo confirmará el asiento, o bien lo reenviará o rechazará si no es el destinatario competente o que no se ajusten a procedimientos administrativos ya contemplados en los registros electrónicos de las sedes electrónicas de las distintas administraciones. Clases de registros: - Registro Único. Un libro para los diferentes organismos de una misma administración. - Registro Múltiple. Un libro por cada organismo de la misma administración que reciba correspondencia.	Catálogo de Servicios administración digital, 2108 https://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/pae_Estrategias/Racionaliza_y_Comparte/catalogo-servicios-admon-digital.html#.Wyjf_8SxW00 Ministerio de Fomento, Gestión Documental (2014) http://www.apmarin.com/download/684_gd1.pdf Ley 39/2015 artículo 16
Registro Electrónico de Apoderamientos	El apoderamiento es una habilitación que los ciudadanos pueden otorgar a terceros para actuar en su nombre en determinados trámites o actuaciones. El Registro Electrónico de Apoderamiento de la Administración General del Estado permite, hacer constar y gestionar las representaciones que los interesados otorguen a terceros, con el fin de que éstos puedan actuar en su nombre. Está regulado en el artículo 6 de la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las administraciones públicas y en la Orden HFP/633/2017, de 28 de junio, por la que se aprueban los modelos de poderes inscribibles en el Registro Electrónico de Apoderamientos de la Administración General del Estado y en el registro electrónico de apoderamientos de las Entidades Locales y se establecen los sistemas de firma válidos para realizar los apoderamientos apud acta a través de medios electrónicos.	Catálogo de servicios administración digital versión 2018 Plataforma de administración digital - REA https://administracionelectronica.gob.es/ctt/rea#.XFQnSVxKg2w Ley 39/2015 artículo 6
Represent@	Servicio común que conecta tanto con el apoder@ que conecta con el REA (artículo 6 Ley 39/2015), como con habilit@ que conecta con el RFH (artículo 12 Ley 39/2015). De esta manera con un solo servicio se puede validar la representación y la habilitación.	Plataforma de administración digital Apoder@ https://administracionelectronica.gob.es/ctt/rea#.XFqxJVxKg2w Habilit@ https://administracionelectronica.gob.es/ctt/rfh#.XFqx1xKg2w
Representante	- Aquella persona que sin ser titular de los derechos e intereses en juego, realiza actos jurídicos a nombre del individuo a quien pertenecen, previo otorgamiento de un mandato con facultades específicas. - La representación legal puede existir tanto en las personas naturales como en las personas jurídicas,	BOE. Ley 39/2015. Artículo 5
Sede electrónica	La sede electrónica es 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.	Ley 40/2015. Artículo 38.

Concepto	Definición	Fuentes
Sello electrónico	▶ Son un sistema de identificación electrónica que permite a las personas legales y corporaciones autenticar una actuación administrativa automatizada, según lo definido en la Ley 39/2015, de 1 de octubre. ▶ Están basados en un certificado electrónico que reúne los requisitos exigidos por la legislación de firma electrónica. En este caso el firmante no es una persona física, sino un Organismo o Ente de la Administración. ▶ Existen tres tipos: el sello electrónico, el sello electrónico avanzado y el sello electrónico cualificado. El primero está pensado para una persona jurídica, sin embargo el sello avanzado está sujeto a los mismos requisitos que la firma electrónica avanzada. En cuanto a los sellos cualificados se basan en un certificado cualificado de sello electrónico.	Ley 40/2015, de 1 de octubre. Artículos 40 y 42.
Servicio de Digitilización	▶ Es un proceso tecnológico que permite convertir un documento en soporte papel o en otro soporte no electrónico en uno o varios ficheros electrónicos que contienen la imagen codificada, fiel e íntegra del documento.	BOE. Ley 39/2015. Artículo 27.3.b NTI de Digitalización de Documentos Electrónicos https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2011-13168
Servicio de Pago Telemático	▶ El Servicio de Pago Telemático (SPT), gestionado y mantenido por Red.es, es un servicio que ofrece a cualquier organismo público un canal de pago electrónico de tasas, tributos o cualquier ingreso público de forma telemática. ▶ El servicio lleva en funcionamiento desde el año 2007. Los organismos interesados pueden adherirse a través de la firma de un convenio de colaboración con Red.es. ▶ Se trata de un servicio consolidado que proporciona un mecanismo común, normalizado y seguro para la realización de pagos de forma telemática.	Red.es https://www.red.es/redes/es/que-hacemos/servicio-de-pago-telem%C3%A1tico
SICRES 3.0	▶ Norma Técnica de Interoperabilidad que establece el modelo de datos y funcional de los asientos registrales. Todas las aplicaciones integradas en SIR deben estar certificadas en la Norma SICRES 3.0	Junta de Andalucía https://www.juntadeandalucia.es/rednerea/drupal/catalogo_red_sara/sir
Silencio administrativo	▶ Figura jurídica del Derecho administrativo prevista para los supuestos en que la administración no resuelve en el plazo establecido los procedimientos administrativos cualquiera que sea su forma de iniciación. El plazo máximo para resolver será de seis meses, salvo que una norma con rango de ley o de Derecho comunitario establezca uno mayor. En los casos en que las normas reguladoras de los procedimientos no fijen el plazo máximo, será de tres meses.	BOE. Ley 39/2015. Artículo 24 y 25. Enciclopedia Jurídica http://www.enciclopedia-juridica.biz14.com/d/silencio-administrativo/silencio-administrativo.htm
Sistema de Interconexión de Registros (SIR)	▶ El Sistema de Interconexión de Registros es la infraestructura básica que permite el intercambio de asientos electrónicos de registro entre las administraciones públicas. ▶ A través de SIR, este intercambio de información se realiza de forma segura y con conformidad legal, independientemente de la aplicación de registro utilizada, siempre que esté certificada en la Norma SICRES 3.0 ▶ La implantación de SIR permite eliminar el tránsito de papel entre administraciones, aumentando la eficiencia y eliminando los costes de manipulación y remisión del papel, gracias a la generación de copias auténticas electrónicas de la documentación presentada en los asientos de registro.	Junta de Andalucía. Sistema de Interconexión de Registros https://www.juntadeandalucia.es/rednerea/drupal/catalogo_red_sara/sir Plataforma de administración digital https://administracionelectronica.gob.es/ctt/sir
Suite @firma	▶ Suite de productos relacionados con la firma electrónica para impulsar y facilitar la implantación de sistemas de firma y autenticación en la administración pública, fomentando la reutilización de soluciones con la finalidad primordial de ofrecer un servicio de validación de certificados, firma electrónica y seguridad, desacoplado de las aplicaciones con el objetivo de impulsar la implantación de servicios electrónicos para el ciudadano.	Plataforma de administración digital https://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/pae_Estrategias/Racionaliza_y Comparte/elementos_comunes/Servicios_Comunes_Firma_Electronica.html#.XFqs5lxKg2w
Tramitación Simplificada del Procedimiento Administrativo	▶ Comporta la obligación de resolver el procedimiento en un plazo máximo de 30 días, si es que no resta menos para su tramitación ordinaria. *La tramitación simplificada no implica una reducción de trámites; es una forma de tramitar un procedimiento cuando los trámites a realizar se limitan, como máximo, a los que enumera el art. 96.6.	BOE, Ley 39/2015. Artículo 96.6.

7.2 Listado de requerimientos analizados extraídos de las Leyes 39 y 40/2015

Temática	ID del Requerimiento	Descripción	Ley/Artículo
Portal web	R091	► Portal web. Publicaciones Obligatorias. Consulta pública previa a la elaboración de proyectos de ley.	Ley 39 Art. 133
Portal web	R092	Portal web. Publicaciones Obligatorias. Normativa que afecte a los derechos de la ciudadanía.	Ley 39 Art. 133
Portal web	R093	► Portal web. Publicaciones Obligatorias. Cauces y vías de participación ciudadana.	Ley 39 Art. 133
Sede electrónica	R013	► Punto de Acceso General Electrónico.	Ley 39 Art. 13
Sede electrónica	R025	► Registro Electrónico. Catálogo actualizado con la relación de los trámites del organismo.	Ley 39 Art. 16
Sede electrónica	R038	► Sede electrónica. Publicaciones e indicaciones en la sede electrónica.	Ley 39 Art. 21
Sede electrónica	R048	► Sede electrónica. Documentos aportados por los interesados al procedimiento administrativo.	Ley 39 Art.28
Sede electrónica	R070	► Sede electrónica. Publicaciones Obligatorias. Declaración responsable y comunicación.	Ley 39 Art.69
Sede electrónica	R088	► Sede electrónica. Obligación de pago por medios electrónicos.	Ley 39 Art.98
Sede electrónica	R089	► Sede electrónica. Publicaciones Obligatorias. Principios de buena regulación.	Ley 39 Art.129
Sede electrónica	R090	► Sede electrónica. Publicaciones Obligatorias. Boletín Oficial de la región. Planificación normativa.	Ley 39 Art. 131
Sede electrónica	R103	► Sede electrónica. Titularidad.	Ley 40 Art.38
Sede electrónica	R104	► Sede electrónica. Titularidad. Responsabilidad respecto a la integridad, veracidad y actualización de la información y los servicios.	Ley 40 Art.38
Sede electrónica	R105	► Sede electrónica. Condiciones e instrumentos de creación de las sedes electrónicas	Ley 40 Art.38
Sede electrónica	R106	► Sede electrónica. Certificación de seguridad. Sistemas seguros de comunicación.	Ley 40 Art.38
Sede electrónica	R107	► Sede electrónica. Nivel de accesibilidad.	Ley 40 Art.38
Sede electrónica	R108	► Sede electrónica. Certificación de seguridad.	Ley 40 Art.38

Temática	ID del Requerimiento	Descripción	Ley/Artículo
Sede Electrónica	R112	► Sede electrónica. Administración administrativa automatizada.	Ley 39 Art.41
Identidad digital y Firma electrónica	R007	► Identidad Digital. Sistemas de identificación de los interesados en el procedimiento.	Ley 39 Art. 9
Identidad digital y Firma electrónica	R008	► Sistema efectivo de firma electrónica. Restricciones técnicas, semánticas u organizativas.	Ley 39 Art. 10
Identidad digital y Firma electrónica	R009	► Uso de medios de Identificación y Firma electrónica en el procedimiento administrativo.	Ley 39 Art. 11
Identidad digital y Firma electrónica	R015	► Sistema efectivo de firma electrónica. Herramientas de obtención de firma electrónica.	Ley 39 art 10 para ciudadanos Ley 40 art 42 AAA Ley 40 art 43 personal AAPP
Identidad digital y Firma electrónica	R109	► Identidad y Firma Digital. Sistemas de identificación de las AAPP. Sellos electrónicos.	Ley 40 Art. 40
Identidad digital y Firma electrónica	R111	► Identidad y Firma Digital. Sellos electrónicos. Accesibilidad y Transparencia	Ley 40 Art. 40
Identidad digital y Firma electrónica	R113	► Identidad digital y Firma electrónica. Sello electrónico. Código Seguro de Verificación.	Ley 40 Art. 42
Identidad digital y Firma electrónica	R116	► Identidad digital y Firma electrónica. Interoperabilidad de la firma electrónica.	Ley 40 Art. 45
Asistencia al Ciudadano y Empresa	R010	► Asistencia en el uso de medios electrónicos a los interesados. Funcionalidad de los sistemas y aplicaciones.	Ley 39 Art. 12
Asistencia al Ciudadano y Empresa	R012	► Asistencia al ciudadano y empresas en el uso de medios electrónicos.	Ley 39 Art. 12
Asistencia al Ciudadano y Empresa	R014	► Asistencia al ciudadano y empresas en el uso de medios electrónicos.	Ley 39 Art. 13
Asistencia al Ciudadano y Empresa	R016	► Derecho y obligación de identificarse y relacionarse electrónicamente con las administraciones públicas.	Ley 39 Art. 13
Registro electrónico y Representación	R001	► Representación electrónica con carácter específico.	Ley 39 Art. 5
Registro electrónico y Representación	R002	► Representación con carácter general. Registro Electrónico de Apoderamientos.	Ley 39 Art.05
Registro electrónico y Representación	R005	► Registro Electrónico de Apoderamientos. Habilitación de un apoderado por comparecencia electrónica.	Ley 39 Art. 6
Registro electrónico y Representación	R011	► Registro Electrónico de Apoderamientos. Registro de Funcionarios Habilitados en materia de medios electrónicos (RFH).	Ley 39 Art. 12
Registro electrónico y Representación	R018	► Registro Electrónico General.	Ley 39 Art. 16
Registro electrónico y Representación	R023	► Registro Electrónico. Publicaciones Obligatorias.	Ley 39 Art. 16
Registro electrónico y Representación	R024	► Registro Electrónico. Publicaciones Obligatorias. Fecha, hora y días inhábiles oficiales.	Ley 39 Art. 16

Temática	ID del Requerimiento	Descripción	Ley/Artículo
Registro electrónico y Representación	R027	► Registro Electrónico. Recibo acreditativo de la solicitud en el registro.	Ley 39 Art. 16
Registro electrónico y Representación	R031	► Registro Electrónico. Directorio geográfico de oficinas	Ley 39 Art. 16
Registro electrónico y Representación	R043	► Registro de Funcionarios Habilitados en materia de medios electrónicos. Validez y eficacia de las copias autenticadas realizadas por las administraciones públicas.	Ley 39 Art. 27
Registro electrónico y Representación	R051	► Registro electrónico. Publicaciones Obligatorias. Cómputo de plazos.	Ley 39 Art. 30
Registro electrónico y Representación	R052	► Registro electrónico. Publicaciones Obligatorias. Información de las oficinas de asistencia en materia de registros.	Ley 39 Art. 31
Registro electrónico y Representación	R053	► Registro electrónico. Publicaciones Obligatorias. Cómputo de plazos en los registros: fecha y hora oficiales.	Ley 39 Art. 31
Registro electrónico y Representación	R054	► Registro electrónico. Publicaciones Obligatorias. Cómputo de plazos en los registros: fecha, hora y días inhábiles oficiales.	Ley 39 Art. 31
Registro electrónico y Representación	R068	► Registro Electrónico. Presentación de solicitudes: solicitudes de iniciación.	Ley 39 Art. 66
Registro electrónico y Representación	R096	► Registro Electrónico. Directorio geográfico de oficinas de asistencia en materia de registros.	Ley 39 Disp. Ad 4º
Comunicaciones y notificaciones a la ciudadanía	R037	► Notificación sobre resoluciones y actos administrativos. Obligación de resolver.	Ley 39 Art. 21
Comunicaciones y notificaciones a la ciudadanía	R058	► Comunicaciones y notificaciones a la ciudadanía. Notificación sobre resoluciones y actos administrativos por medios electrónicos.	Ley 39 Art. 40
Comunicaciones y notificaciones a la ciudadanía	R059	► Comunicaciones y notificaciones a la ciudadanía. Condiciones generales para la práctica de las notificaciones.	Ley 39 Art. 41
Comunicaciones y notificaciones a la ciudadanía	R062	► Comunicaciones y notificaciones a la ciudadanía. Condiciones generales para la práctica de las notificaciones. Indicaciones precisas por correo electrónico.	Ley 39 Art. 41
Comunicaciones y notificaciones a la ciudadanía	R064	► Comunicaciones y notificaciones a la ciudadanía. Comparecencia en la sede electrónica. Formulario de contacto para la notificación.	Ley 39 Art. 42
Comunicaciones y notificaciones a la ciudadanía	R065	► Comunicaciones y notificaciones a la ciudadanía. Comparecencia en la sede electrónica. Práctica efectiva de las notificaciones por la Carpeta Ciudadana o el Buzón de Notificaciones.	Ley 39 Art. 43
Comunicaciones y notificaciones a la ciudadanía	R081	► Comunicaciones y notificaciones a la ciudadanía. Condiciones generales para la práctica de las notificaciones Fiabilidad y trazabilidad.	Ley 39 Art.88
Expediente, documento y Archivo electrónico	R066	► Expediente, documento y Archivo Electrónico. Derechos del interesado en el procedimiento administrativo.	Ley 39 Art. 53

Contactos

08



Óscar Gómez Barbero
Senior Advisor

Oscar.GomezBarbero@es.ey.com

+34 915 727 304 +34 629 690 451



Manuel Márquez
Socio responsable de Consultoría para
el Sector Público

Manuel.Marquez.Ortiz@es.ey.com

+34 915 675 084 +34 659 007 685



Chus Escobar
Socio Responsable de Sector Público

MariaJesus.EscobarGutierrez@es.ey.com

+34 915 727 734 +34 619 469 790





About EY

EY is a global leader in assurance, tax, transaction and advisory services. The insights and quality services we deliver help build trust and confidence in the capital markets and in economies the world over. We develop outstanding leaders who team to deliver on our promises to all of our stakeholders. In so doing, we play a critical role in building a better working world for our people, for our clients and for our communities.

EY refers to the global organization, and may refer to one or more, of the member firms of Ernst & Young Global Limited, each of which is a separate legal entity. Ernst & Young Global Limited, a UK company limited by guarantee, does not provide services to clients. For more information about our organization, please visit ey.com.

© 2019 Ernst & Young, S.L.
All Rights Reserved

ED None

This material has been prepared for general informational purposes only and is not intended to be relied upon as accounting, tax or other professional advice. Please refer to your advisors for specific advice.

ey.com/es