



## INFORME DE FISCALIZACIÓN SOBRE EL ESTADO DE IMPLANTACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN LOS AYUNTAMIENTOS DE MUNICIPIOS DE POBLACIÓN ENTRE 10.000 Y 20.000 HABITANTES, EJERCICIOS 2019 Y 2020

23 DE DICIEMBRE DE 2021

---

<b>Firmado por:</b> PEDRO PACHECO GONZÁLEZ - Presidente <a href="#">Ver firma</a>	Fecha: 20-01-2022 11:26:07	
Nº expediente administrativo: 2021-000060 Código Seguro de Verificación (CSV): B986DD429CC98CA06475EB2388DCB611 Comprobación CSV: <a href="https://sede.acuentascanarias.org/publico/documento/B986DD429CC98CA06475EB2388DCB611">https://sede.acuentascanarias.org/publico/documento/B986DD429CC98CA06475EB2388DCB611</a>		
Fecha de sellado electrónico: 20-01-2022 13:44:49 <a href="#">Ver sello</a>	- 1/65 -	

El Pleno de la Audiencia de Cuentas de Canarias, en el ejercicio de la función fiscalizadora establecida en el artículo 5.1 de la Ley 4/1989, de 2 de mayo, y a tenor de lo previsto en el artículo 18 de la misma disposición y concordantes del Reglamento de Organización y Funcionamiento, ha aprobado, en su sesión de 23 de diciembre de 2021, el Informe de Fiscalización sobre el estado de implantación de la Administración Electrónica en los Ayuntamientos de Municipios de población entre 10.000 y 20.000 habitantes, ejercicios 2019 y 2020. Asimismo, de acuerdo con lo previsto en el artículo 19 de la Ley 4/1989, ha acordado su elevación al Parlamento de Canarias, al Tribunal de Cuentas y a todas las Entidades Locales fiscalizadas.

<b>Firmado por:</b>	PEDRO PACHECO GONZÁLEZ - Presidente	Fecha:	20-01-2022 11:26:07	
Nº expediente administrativo: 2021-000060 Código Seguro de Verificación (CSV): B986DD429CC98CA06475EB2388DCB611 Comprobación CSV: <a href="https://sede.acuentascanarias.org/publico/documento/B986DD429CC98CA06475EB2388DCB611">https://sede.acuentascanarias.org/publico/documento/B986DD429CC98CA06475EB2388DCB611</a>				
Fecha de sellado electrónico:	20-01-2022 13:44:49	- 2/65 -	Fecha de emisión de esta copia:	

**INFORME DE FISCALIZACIÓN SOBRE EL ESTADO DE  
IMPLANTACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN  
LOS AYUNTAMIENTOS DE MUNICIPIOS DE POBLACIÓN ENTRE  
10.000 Y 20.000 HABITANTES, EJERCICIOS 2019 Y 2020**

**ÍNDICE**

<b>ABREVIATURAS, SIGLAS Y ACRÓNIMOS.....</b>	<b>2</b>
<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>4</b>
1.1. Justificación.....	4
1.2. Objetivos.....	4
1.3. Alcance.....	5
1.4. Limitaciones al Alcance.....	7
1.5. Régimen Jurídico.....	8
1.6. Descripción de la actividad objeto de fiscalización.....	10
<b>2. RESULTADOS DE LA FISCALIZACIÓN .....</b>	<b>12</b>
2.1. Información general.....	12
2.2. Personal y medios técnicos.....	14
2.3. Implantación de la Administración electrónica.....	16
2.4. Otros elementos de la administración electrónica.....	36
2.5. Redes sociales y accesibilidad.....	42
2.6. Información presupuestaria.....	44
2.7. Repercusiones COVID-19.....	45
2.8. Indicadores del nivel alcanzado en la tramitación electrónica.....	50
<b>3. TRÁMITE DE ALEGACIONES .....</b>	<b>56</b>
<b>4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>57</b>
4.1. Opinión.....	57
4.2. Conclusiones.....	57
4.3. Recomendaciones.....	61

## ABREVIATURAS, SIGLAS Y ACRÓNIMOS

€	Euros.
ACC	Audiencia de Cuentas de Canarias.
AE	Administración Electrónica.
AGE	Administración General del Estado.
AP	Administraciones Públicas.
ASW	Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.
DPD	Delegado de Protección de Datos.
EELL	Entidades Locales.
ENS	Esquema Nacional de Seguridad.
ENSAE	Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.
ENIAE	Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica.
FACe	Punto General de Entrada de Facturas Electrónicas de la Administración General del Estado.
LAECSP	Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.
LPACAP	Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
LRJSP	Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
OCEX	Órganos de Control Externo Autonómicos.
PDpD	Protección de datos por defecto.
PRCEL	Plataforma de Rendición de Cuentas de las Entidades Locales.

RGPD	Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016.
SIR	Sistema de Interconexión de Registros.
TIC	Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
TREBEP	Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público.
URAs	Unidades Responsables de Accesibilidad.

**AY-026-2021**

3

<b>Firmado por:</b> PEDRO PACHECO GONZÁLEZ - Presidente	Fecha: 20-01-2022 11:26:07	
Nº expediente administrativo: 2021-000060 Código Seguro de Verificación (CSV): B986DD429CC98CA06475EB2388DCB611 Comprobación CSV: <a href="https://sede.acuentascanarias.org/publico/documento/B986DD429CC98CA06475EB2388DCB611">https://sede.acuentascanarias.org/publico/documento/B986DD429CC98CA06475EB2388DCB611</a>		
Fecha de sellado electrónico: 20-01-2022 13:44:49	- 5/65 -	

## 1. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Justificación.

En virtud de lo dispuesto en el artículo 1 de la Ley Territorial 4/1989, de 2 de mayo, de la Audiencia de Cuentas de Canarias, a este Órgano le corresponde la fiscalización externa de la gestión económica, financiera y contable del sector público de la Comunidad Autónoma de Canarias, en el que están integradas las Entidades Locales (en adelante, EELL) que forman parte del territorio de la misma, según el artículo 2 de la misma Ley, así como los Organismos Autónomos, Sociedades Mercantiles y Entidades Públicas Empresariales de ellas dependientes.

En virtud de ello, el Pleno de la Audiencia de Cuentas de Canarias (en adelante, ACC) incluyó en el Programa de Actuaciones para el ejercicio 2020 la actuación, en coordinación con el Tribunal de Cuentas y el resto de los Órganos de Control Externo Autonómicos (en adelante, OCEX), denominada *“Fiscalización sobre la implantación de la Administración electrónica en las Entidades Locales, ejercicio 2019”*. Actuación a realizar por las Áreas de Cabildos Insulares y de Ayuntamientos.

La fiscalización se ha llevado a cabo de acuerdo con la Instrucción reguladora del procedimiento fiscalizador de la ACC, las ISSAI-ES (Niveles III y IV) aprobadas por el Pleno de la ACC y los Principios y Normas de Auditoría del Sector Público (PNASP).

### 1.2. Objetivos.

La actuación realizada es una fiscalización de cumplimiento y operativa.

De cumplimiento en cuanto a la verificación del estado de la implantación de la AE en los Ayuntamientos que constituyen el ámbito subjetivo de la fiscalización y a la transformación digital que ha implicado dicha implantación y operativa, porque evaluará la mejora en la facilidad de acceso a los procedimientos por parte de los ciudadanos que ha supuesto la implantación de la AE.

Los objetivos específicos de esta fiscalización referidos a la implantación de la AE en los siete Ayuntamientos de población comprendida entre 10.000 y 20.000 habitantes incluidos en el alcance subjetivo de la fiscalización son:

1. Valorar la implantación de la AE en estas Entidades.

2. Examinar la ejecución de los programas presupuestarios de los ejercicios 2019 y 2020 destinados a la implantación de la AE, su gestión y mantenimiento, así como la financiación de la misma.
3. Verificar las actuaciones llevadas a cabo para el cumplimiento de las últimas previsiones relativas a la AE contenidas en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en adelante, LPACAP), cuya entrada en vigor fue el 2 de abril de 2021, así como su efectiva implantación a dicha fecha.
4. Examinar cuestiones básicas en relación con las obligaciones legalmente establecidas respecto del cumplimiento de la normativa de protección de datos, del Esquema Nacional de Seguridad y de Interoperabilidad.
5. Analizar la transformación digital de los Ayuntamientos, su planificación, así como las medidas más relevantes adoptadas, así como las repercusiones del COVID-19 en el funcionamiento de los Ayuntamientos.
6. Identificación de las repercusiones en el aspecto medioambiental de la implantación de la AE.

### **1.3. Alcance.**

#### **1.3.1. Alcance subjetivo.**

El alcance subjetivo de la fiscalización, acordado con el Tribunal de Cuentas, está constituido por los siete Ayuntamientos de mayor población (a 1 de enero de 2019) comprendida entre 10.000 y 20.000 habitantes de Canarias, que se indican a continuación:

- Ayuntamiento de El Rosario
- Ayuntamiento de San Bartolomé
- Ayuntamiento de Santa Brígida
- Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma
- Ayuntamiento de Santa Úrsula

- Ayuntamiento de Tuineje
- Ayuntamiento de Yaiza

### 1.3.2. Alcance objetivo.

El alcance objetivo se refiere al estado de la implantación de la AE en los Ayuntamientos que constituyen el ámbito subjetivo de la fiscalización y a la transformación digital que ha implicado dicha implantación.

Asimismo, a las actuaciones que se han llevado a cabo por los Ayuntamientos, para dar cumplimiento, a las últimas previsiones relativas a la AE contenidas en la LPACAP que, como se ha indicado, entraron en vigor el 2 de abril de 2021, referidas a la existencia de registros electrónicos, al registro electrónico de apoderamientos, al registro de empleados públicos habilitados, al punto de acceso general electrónico de la Administración y al archivo único electrónico.

Por último, en la parte específica, se ha desarrollado un análisis individual sobre la transformación digital y la implantación de la AE en los siete Ayuntamientos fiscalizados.

Asimismo, se han evaluado cuestiones básicas en relación con el cumplimiento de la normativa de protección de datos, del Esquema Nacional de Seguridad y de Interoperabilidad y se ha llevado a cabo un análisis de la mejora en la facilidad de acceso a los procedimientos por parte de los ciudadanos que ha supuesto la implantación de la AE.

La fiscalización contemplaba dos partes claramente diferenciadas, tal como se recoge en las Directrices Técnicas aprobadas por el Pleno el 25 de junio de 2020. En una primera se analizarían las actuaciones de los Cabildos Insulares en relación con la asistencia prestada en materia de Administración electrónica (en adelante, AE) a los municipios con población inferior a 20.000 habitantes, y en una segunda, el estado de implantación en los Ayuntamientos de población entre 10.000 y 20.000 habitantes.

Ambas actuaciones estaba previsto ejecutarlas en momentos diferentes. No obstante, el Pleno de la Audiencia de Cuentas acordó la división de dicha actuación fiscalizadora, incluida en el Programa de Actuaciones para el ejercicio 2021 en el apartado de actuaciones fiscalizadoras provenientes de ejercicios anteriores, en dos actuaciones, una de las cuales es la relativa al presente Informe, denominada *"Fiscalización sobre el estado de implantación de la Administración electrónica en los*

6

**AY-026-2021**

<b>Firmado por:</b>	PEDRO PACHECO GONZÁLEZ - Presidente	Fecha:	20-01-2022 11:26:07	
Nº expediente administrativo: 2021-000060 Código Seguro de Verificación (CSV): B986DD429CC98CA06475EB2388DCB611 Comprobación CSV: <a href="https://sede.acuentascanarias.org/publico/documento/B986DD429CC98CA06475EB2388DCB611">https://sede.acuentascanarias.org/publico/documento/B986DD429CC98CA06475EB2388DCB611</a>				
Fecha de sellado electrónico:	20-01-2022 13:44:49	- 8/65 -	Fecha de emisión de esta copia:	

*Ayuntamientos de municipios de población entre 10.000 y 20.000 habitantes, ejercicios 2019-2020”.*

En relación con la misma, el artículo 6 de la Ley Territorial 4/1989, establece que *“en el ejercicio de la fiscalización, la Audiencia de Cuentas de Canarias controlará el efectivo sometimiento de la actividad económica-financiera de los entes que integren el sector público canario a los principios de legalidad, eficacia y economía”.*

Como consecuencia de las limitaciones de movilidad y las recomendaciones derivadas de la pandemia provocada por la COVID-19, los trabajos se han desarrollado, esencialmente, en la sede de la Audiencia de Cuentas, para lo que se ha solicitado y obtenido la información y documentación a través de la sede electrónica del Tribunal de Cuentas. Se han analizado cuantos documentos, registro, expedientes, actas o informes que se han considerado adecuados para la consecución de los objetivos.

### **1.3.3. Alcance temporal.**

El alcance temporal de la fiscalización abarca los ejercicios 2019 y 2020, sin perjuicio del examen de actuaciones llevadas a cabo en ejercicios anteriores o momentos posteriores en la medida en que se ha considerado oportuno para el mejor cumplimiento de los objetivos de la fiscalización.

El trabajo de campo de la presente fiscalización concluyó el 15 de septiembre de 2021.

### **1.4. Limitaciones al Alcance.**

La principal limitación en la presente fiscalización ha sido consecuencia de las incoherencias en los datos facilitados por las Entidades fiscalizadas, algunas de las cuales han podido ser resueltas, no así otras, donde no ha sido posible averiguar sus causas y, por tanto, proceder a su corrección.

Así, la información proporcionada por los Ayuntamientos sobre las repercusiones medioambientales de la implantación de la AE, ha resultado incoherente e imposible, por tanto, de procesar, por lo que no ha sido posible concluir sobre las mismas.

Tampoco ha sido posible analizar la ejecución de los programas presupuestarios de los ejercicios 2019 y 2020 destinados a la implantación de la AE, su gestión y

<b>Firmado por:</b> PEDRO PACHECO GONZÁLEZ - Presidente	Fecha: 20-01-2022 11:26:07	
Nº expediente administrativo: 2021-000060 Código Seguro de Verificación (CSV): B986DD429CC98CA06475EB2388DCB611 Comprobación CSV: <a href="https://sede.acuentascanarias.org/publico/documento/B986DD429CC98CA06475EB2388DCB611">https://sede.acuentascanarias.org/publico/documento/B986DD429CC98CA06475EB2388DCB611</a>		
Fecha de sellado electrónico: 20-01-2022 13:44:49	- 9/65 -	

mantenimiento, así como la financiación de la misma, dado que en dichos ejercicios no existieron programas presupuestarios específicos referidos a la AE.

### 1.5. Régimen Jurídico.

La normativa reguladora de la actividad de las entidades fiscalizadas, en lo que se refiere al objeto y ámbito temporal de esta fiscalización, está constituida fundamentalmente por las siguientes disposiciones:

- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.
- Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la Información pública y buen gobierno.
- Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas en el sector público.
- Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

<b>Firmado por:</b>	PEDRO PACHECO GONZÁLEZ - Presidente	Fecha:	20-01-2022 11:26:07	
Nº expediente administrativo: 2021-000060 Código Seguro de Verificación (CSV): B986DD429CC98CA06475EB2388DCB611 Comprobación CSV: <a href="https://sede.acuentascanarias.org/publico/documento/B986DD429CC98CA06475EB2388DCB611">https://sede.acuentascanarias.org/publico/documento/B986DD429CC98CA06475EB2388DCB611</a>				
Fecha de sellado electrónico:	20-01-2022 13:44:49	- 10/65 -	Fecha de emisión de esta copia:	

- Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público.
- Real Decreto-ley 28/2020, de 22 de septiembre, de trabajo a distancia.
- Real Decreto-ley 29/2020, de 29 de septiembre, de medidas urgentes en materia de teletrabajo en las Administraciones Públicas y de recursos humanos en el Sistema Nacional de Salud para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19.
- Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.
- Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica.
- Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación.
- Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.
- Orden HAP/7/2014, de 8 de enero, por la que se regula el Registro de funcionarios habilitados para la identificación y autenticación de ciudadanos en el ámbito de la Administración General del Estado y sus organismos públicos vinculados o dependientes.
- 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.
- Resolución de 19 de julio de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Documento Electrónico.
- Resolución de 27 de octubre de 2016, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Política de Firma y Sello Electrónicos y de Certificados de la Administración.

<b>Firmado por:</b>	PEDRO PACHECO GONZÁLEZ - Presidente	Fecha: 20-01-2022 11:26:07	
Nº expediente administrativo: 2021-000060 Código Seguro de Verificación (CSV): B986DD429CC98CA06475EB2388DCB611 Comprobación CSV: <a href="https://sede.acuentascanarias.org/publico/documento/B986DD429CC98CA06475EB2388DCB611">https://sede.acuentascanarias.org/publico/documento/B986DD429CC98CA06475EB2388DCB611</a>			
Fecha de sellado electrónico: 20-01-2022 13:44:49	- 11/65 -	Fecha de emisión de esta copia: 20-01-2022 13:55:45	

### 1.6. Descripción de la actividad objeto de fiscalización.

Según la Comisión Europea<sup>1</sup>, la AE se define como la utilización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (en adelante, TIC) en las Administraciones Públicas (en adelante, AP), asociada a cambios en la organización y nuevas aptitudes del personal, con el objetivo de mejorar la calidad y la accesibilidad de los servicios públicos, reforzar los procesos democráticos y apoyar a las políticas públicas.

En el contexto de la sociedad de la información, en que el uso de las TIC se encuentra generalizado, la modernización de los servicios públicos exige la incorporación de los medios tecnológicos existentes aplicados a su funcionamiento. La AE constituye la vía para avanzar hacia el desarrollo del mejor gobierno de las AP, en donde la tecnología es, fundamentalmente, un medio y no un fin en sí mismo e implica su transformación global para ser más eficientes, y responder a las nuevas exigencias de rapidez, disponibilidad y simplicidad que la sociedad de la información demanda.

La Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos (en adelante, LAECSP), supuso el punto de partida para la conformación de una administración verdaderamente digital, al ser la primera norma con rango de ley reguladora de la AE con carácter general que estableció un marco homogéneo para los tres niveles administrativos existentes. Su principal objetivo fue reconocer y garantizar el derecho del ciudadano a relacionarse por medios electrónicos con las AP que, como contrapartida, exige a éstas dotarse de los medios y sistemas electrónicos necesarios para que ese derecho pudiera ejercerse, incluyendo registros, pagos, notificaciones o la consulta del estado de tramitación de sus procedimientos. Asimismo, impuso a las AP la obligación de relacionarse electrónicamente entre ellas y regulaba las formas de identificación y autenticación, tanto de los ciudadanos como de los órganos administrativos en el ejercicio de sus competencias, y la creación de documentos y archivos electrónicos.

La configuración del nuevo escenario en el que la tramitación electrónica debe constituir la actuación habitual de las AP se ha culminado con la LPACAP y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (en adelante, LRJSP), configurando la comunicación por vía electrónica entre los interesados y las Administraciones como un derecho y, en algunos casos, como una obligación, articulándose la utilización de medios electrónicos por las administraciones en la tramitación de los procedimientos y estableciendo un nuevo régimen de notificaciones electrónicas.

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

<b>Firmado por:</b>	PEDRO PACHECO GONZÁLEZ - Presidente	Fecha:	20-01-2022 11:26:07	
Nº expediente administrativo: 2021-000060 Código Seguro de Verificación (CSV): B986DD429CC98CA06475EB2388DCB611 Comprobación CSV: <a href="https://sede.acuentascanarias.org/publico/documento/B986DD429CC98CA06475EB2388DCB611">https://sede.acuentascanarias.org/publico/documento/B986DD429CC98CA06475EB2388DCB611</a>				
Fecha de sellado electrónico:	20-01-2022 13:44:49	- 12/65 -	Fecha de emisión de esta copia:	

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

La Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local, por la que se modifica la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local viene a reforzar el papel de los Cabildos Insulares en aras del cumplimiento por las EELL de estas nuevas obligaciones digitales, estableciendo en su artículo 36, entre otras, la prestación por parte de los mismos de los servicios de AE en los municipios con población inferior a 20.000 habitantes.

Atendiendo a los ámbitos considerados de interés prioritario para el desarrollo de fiscalizaciones coordinadas por la Comisión de Coordinación del Tribunal de Cuentas y de los OCEX de ámbito local, ésta acordó la realización en el ejercicio 2020 de una fiscalización coordinada en materia de AE.

Esta fiscalización se lleva a cabo por los OCEX sobre las Entidades del ámbito territorial en el que desarrollan su competencia fiscalizadora, y por el Tribunal de Cuentas, sobre las EELL de las Comunidades Autónomas sin OCEX (Cantabria, Castilla-La Mancha, Extremadura, La Rioja y Región de Murcia), y sobre aquellas en las que los OCEX han informado que no van a participar de esta actuación coordinada (Andalucía e Illes Balears).

<b>Firmado por:</b>	PEDRO PACHECO GONZÁLEZ - Presidente	Fecha:	20-01-2022 11:26:07	
Nº expediente administrativo: 2021-000060 Código Seguro de Verificación (CSV): B986DD429CC98CA06475EB2388DCB611 Comprobación CSV: <a href="https://sede.acuentascanarias.org/publico/documento/B986DD429CC98CA06475EB2388DCB611">https://sede.acuentascanarias.org/publico/documento/B986DD429CC98CA06475EB2388DCB611</a>				
Fecha de sellado electrónico:	20-01-2022 13:44:49	- 13/65 -	Fecha de emisión de esta copia:	

## 2. RESULTADOS DE LA FISCALIZACIÓN

### 2.1. Información general.

El desarrollo tecnológico es una realidad cada vez más afianzada. En los últimos años se ha ido generalizando el uso de las nuevas tecnologías en todos los ámbitos, ya sean estos económicos, sociales, políticos o jurídicos.

Esta serie de mutaciones que se están produciendo en nuestro entorno social, ha conllevado que las relaciones y la forma de prestar los servicios sean diferentes, lo que plantea la necesidad de readaptarse a este nuevo entorno que afecta los diversos aspectos de la vida social.

Las AP, como no podía ser de otra manera, se encuentran incursas en este proceso de transformaciones, y han ido implementando una serie de medidas y acciones, para adaptar su organización, así como sus actuaciones, a las nuevas tecnologías. La implantación progresiva de las nuevas tecnologías cobra toda su virtualidad y requiere un esfuerzo por parte de la Administración para amoldarse a estos cambios de forma.

Las diversas posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías conducen a la necesidad de abordar una regulación omnicomprendensiva y completa que afronte el reto de la denominada AE. Esta regulación debe tener como finalidad principal mejorar la Administración, dando lugar a servicios de mayor calidad, a una mayor presencia de la participación ciudadana y, en general, a una mejor Administración Pública.

Se trata de pasar a la AE de participación activa, de carácter bidireccional y colaborativa, fundamentada en la interacción entre Administración y ciudadano y entre AP entre sí. Ello, debe conllevar un profundo cambio en la forma de la actuación administrativa, en los medios para llegar a un alto nivel de eficacia y, especialmente, en la forma en que los ciudadanos contemplen a la Administración.

A algunas de estas necesidades y retos viene a dar respuesta la LAECSP, que diseña el marco general de la AE. Será sobre los diversos aspectos de esta nueva regulación, sobre los que versa el informe, esto es, la adaptación de las AP a esta nueva realidad, encaminada fundamentalmente a mejorar por un lado la prestación de servicios a los ciudadanos y, por otro, a introducir en la actividad administrativa formalizada los mecanismos necesarios que permitan a los ciudadanos una nueva forma de relacionarse con la Administración.

12

AY-026-2021

<b>Firmado por:</b> PEDRO PACHECO GONZÁLEZ - Presidente	Fecha: 20-01-2022 11:26:07	
Nº expediente administrativo: 2021-000060 Código Seguro de Verificación (CSV): B986DD429CC98CA06475EB2388DCB611 Comprobación CSV: <a href="https://sede.acuentascanarias.org/publico/documento/B986DD429CC98CA06475EB2388DCB611">https://sede.acuentascanarias.org/publico/documento/B986DD429CC98CA06475EB2388DCB611</a>		
Fecha de sellado electrónico: 20-01-2022 13:44:49	- 14/65 -	

En este sentido, se ha implantado la AE en los siete Ayuntamientos incluidos en el alcance subjetivo de la fiscalización, de los que, El Rosario y Santa Úrsula tuvieron la asistencia del Cabildo Insular de Tenerife. Los restantes ayuntamientos fiscalizados no solicitaron la asistencia de sus respectivos Cabildos Insulares.

Disponen de normativa específica en materia de AE los Ayuntamientos de El Rosario, San Bartolomé, Santa Brígida, Tuineje y Yaiza, que no han dispuesto de asistencia de los Cabildos Insulares para la elaboración de dicha normativa.

Con fecha 14 de julio de 2016, se suscribió el Convenio de Colaboración entre la Administración General del Estado (en adelante, AGE) y la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, a través de la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad, para la prestación mutua de soluciones básicas de AE.

Por Resolución de 30 de agosto de 2016, de la Secretaría de Estado de AP, se publicó el Convenio de colaboración con la Comunidad Autónoma de Canarias para la prestación mutua de soluciones básicas de Administración Electrónica, publicado asimismo en Boletín Oficial de Canarias por Resolución de 12 de septiembre de 2016.

Los Ayuntamientos adheridos al convenio son los de Santa Brígida, Santa Cruz de La Palma, Tuineje y Yaiza.

A partir de la publicación de la LPACAP, los registros de las AP quedan regulados por su artículo 16. Se dispone la obligación de todas las AP de contar con un registro electrónico general interoperable, o, en su caso, adherirse al de la AGE.

Cuando no exista un procedimiento específico en la sede electrónica del organismo de destino, estos registros permitirán a los interesados presentar sus solicitudes en papel, las cuales se convertirán a formato electrónico y como copia autenticada serán cursadas telemáticamente a las unidades administrativas de destino.

Se trata de soluciones completas puestas a disposición de las AP para dar respuesta a necesidades comunes usándolas desde un único punto que presta el servicio.

Existen diversas modalidades en las que se prestan los servicios:

GEISER. Solución integral de registro para organismos públicos, que cubre la gestión tanto de sus oficinas de registro como de las unidades tramitadoras destinatarias de la documentación. Esta última particularidad de gestión de las unidades

13

AY-026-2021

Firmado por:	PEDRO PACHECO GONZÁLEZ - Presidente	Fecha:	20-01-2022 11:26:07	
Nº expediente administrativo: 2021-000060 Código Seguro de Verificación (CSV): B986DD429CC98CA06475EB2388DCB611 Comprobación CSV: <a href="https://sede.acuentascanarias.org/publico/documento/B986DD429CC98CA06475EB2388DCB611">https://sede.acuentascanarias.org/publico/documento/B986DD429CC98CA06475EB2388DCB611</a>				
Fecha de sellado electrónico:	20-01-2022 13:44:49	- 15/65 -	Fecha de emisión de esta copia:	

tramitadoras diferencia a GEISER de la Oficina de Registro Virtual ORVE, donde la gestión queda a nivel de las oficinas de registro. Permite la digitalización de la documentación presentada por el ciudadano en las oficinas y el intercambio de registros en formato electrónico con otros organismos conectados a la plataforma Sistema de interconexión de registros (en adelante, SIR). Está preparada para funcionar en modo nube para prestar el servicio a cualquier organismo público que lo solicite.

ORVE. Oficina de Registro Virtual. La Oficina de Registro Virtual (ORVE) es un servicio en la nube ofrecido a todas las oficinas de registro con las que exista convenio de colaboración firmado. Permite escanear la documentación que presenta el ciudadano en las oficinas de registro, aplicando la digitalización en los puestos de ventanilla con plena validez jurídica, y enviando electrónicamente dicha documentación al destino a través del SIR.

Se encuentran adheridos a la plataforma GEISER/ORVE todos los Ayuntamientos fiscalizados.

El Acuerdo de 15 de julio de 2005 del Consejo de Ministros, aprobado por Resolución de 19 de julio de la Secretaría General para la Administración Pública, para la implantación de una Red de oficinas Integradas de Atención al Ciudadano en colaboración con las Comunidades Autónomas y las Entidades que integran la Administración Local, preveía en su apartado 3º que el Ministro de Administraciones Públicas, en el ejercicio de las competencias que le atribuía la normativa vigente podría negociar y formalizar con los órganos de las Comunidades Autónomas Convenios Marco.

Los Convenios eran el instrumento para la adhesión de las EELL y Corporaciones de Derecho Público en el ámbito de la correspondiente Comunidad Autónoma.

No se encuentran adheridos al convenio los Ayuntamientos de Santa Brígida y Santa Cruz de La Palma.

## 2.2. Personal y medios técnicos.

El personal y medios técnicos dedicados a la AE por los Ayuntamientos fiscalizados se recogen a continuación:

<b>Firmado por:</b>	PEDRO PACHECO GONZÁLEZ - Presidente	Fecha:	20-01-2022 11:26:07	
Nº expediente administrativo: 2021-000060 Código Seguro de Verificación (CSV): B986DD429CC98CA06475EB2388DCB611 Comprobación CSV: <a href="https://sede.acuentascanarias.org/publico/documento/B986DD429CC98CA06475EB2388DCB611">https://sede.acuentascanarias.org/publico/documento/B986DD429CC98CA06475EB2388DCB611</a>				
Fecha de sellado electrónico:	20-01-2022 13:44:49	- 16/65 -	Fecha de emisión de esta copia:	

Ayuntamientos	Número Total trabajadores a 30/6/20	Número trabajadores que realizan tareas relacionadas con la implantación mantenimiento gestión	Número de trabajadores de perfil técnico	% de personal dedicado a la AE
El Rosario	260	4	2	1,54%
San Bartolomé	206	1	1	0,49%
Santa Brígida	129	3	1	2,33%
Santa Cruz de La Palma	254	2	2	0,79%
Santa Úrsula	123	1	1	0,81%
Tuineje	144	1	1	0,69%
Yaiza	268	3	3	1,12%

El mayor número de trabajadores que realizan tareas relacionadas con la implantación, mantenimiento y gestión de la AE se encuentra en el Ayuntamiento de El Rosario (cuatro), dos de ellos de perfil técnico, que representan el 1,54% del personal total del Ayuntamiento. Por su parte, el Ayuntamiento de San Bartolomé solo emplea un trabajador técnico que supone el 0,49% del personal total.

Únicamente el Ayuntamiento de San Bartolomé ha realizado un estudio previo a la implantación de la AE para determinar cuáles eran sus necesidades en este ámbito.

En cuanto a la formación del personal en AE, en los ejercicios 2019 y 2020, fue la siguiente:

Ayuntamientos	Número de trabajadores que recibieron la formación en 2019	Número de horas de formación 2019	Número de trabajadores que recibieron formación en 2020	Número horas de formación 2020
El Rosario	108	30	49	23
San Bartolomé	103	52	103	25
Santa Brígida	30	10	30	5
Santa Cruz de La Palma	177	100	177	50
Santa Úrsula	108	4	0	0
Tuineje	----	----	----	----
Yaiza	150	10	0	0

En el caso del Ayuntamiento de Tuineje, en ninguno de los dos ejercicios se impartió formación específica al personal en AE.

Salvo en los Ayuntamientos de Santa Úrsula y Tuineje, se han llevado a cabo actuaciones para promocionar el uso de la sede electrónica por los ciudadanos mediante noticias en medios de comunicación, panfletos, charlas de promoción, etc.

Por su parte, realizan actuaciones de seguimiento del uso de las sedes electrónicas los Ayuntamientos de San Bartolomé, Santa Cruz de La Palma y Santa Úrsula, que lo realizaron mediante estadísticas de uso de las herramientas.

### **2.3. Implantación de la Administración electrónica.**

#### **2.3.1. Herramientas utilizadas.**

Ofrecer a los ciudadanos la posibilidad de relacionarse con la administración a través de internet ha sido y es uno de los grandes objetivos en la tarea de modernizar los servicios públicos.

El principal elemento catalizador de la AE son la LPACAP y la LRJSP; que convierten en universal el derecho de los ciudadanos a relacionarse con todas las Administraciones de manera electrónica.

Unas leyes que promueven una Administración más eficiente, eficaz, cercana y transparente y que conciben la tramitación electrónica no como una forma especial de gestión de los procedimientos, sino como la actuación habitual de las Administraciones.

Por ello, han establecido la obligación de éstas, de dotarse de los medios y sistemas necesarios para posibilitar su deber de relacionarse entre sí por medios electrónicos y para que el derecho de los ciudadanos a relacionarse electrónicamente con las AP pueda ejercerse.

Desde una perspectiva normativa integral, han regulado la obligatoriedad de las AP en relación con la identidad digital, la firma electrónica, el sello electrónico, el registro electrónico, el registro electrónico de apoderamientos, el registro de empleados públicos habilitados, el punto de acceso general electrónico, la notificación por medios electrónicos, el archivo electrónico único, la sede electrónica y la tramitación y expediente en formato electrónico.

<b>Firmado por:</b>	PEDRO PACHECO GONZÁLEZ - Presidente	Fecha:	20-01-2022 11:26:07	
Nº expediente administrativo: 2021-000060 Código Seguro de Verificación (CSV): B986DD429CC98CA06475EB2388DCB611 Comprobación CSV: <a href="https://sede.acuentascanarias.org/publico/documento/B986DD429CC98CA06475EB2388DCB611">https://sede.acuentascanarias.org/publico/documento/B986DD429CC98CA06475EB2388DCB611</a>				
Fecha de sellado electrónico:	20-01-2022 13:44:49	- 18/65 -	Fecha de emisión de esta copia:	

La modificación de la disposición final séptima de la LPACAP, si bien contempla la vigencia de esta norma al año de su publicación, fijaba (según la redacción dada por el Real Decreto-ley 28/2020, de 22 de septiembre) a partir del día 2 de abril de 2021, la entrada en vigor de 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.

En el caso de los Ayuntamientos fiscalizados, las herramientas empleadas son las siguientes:

Herramientas	El Rosario	San Bartolomé	Santa Brígida	Santa Cruz de La Palma	Santa Úrsula	Tuineje	Yaiza
Sede electrónica	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Identificación y firma	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Notificación electrónica	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI
Expediente electrónico	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Acceso a la plataforma de intermediación de datos	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI
Carpeta ciudadana	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Códigos seguros de verificación	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Archivo electrónico	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI
Archivo electrónico único	NO	SI	SI	SI	NO	SI	SI
Punto de acceso general electrónico	SI	SI	NO	SI	NO	NO	SI
Registro electrónico	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI
Oficinas de asistencia en materia de registro	NO	SI	NO	SI	SI	SI	NO
Registro electrónico de apoderamientos	NO	SI	SI	SI	NO	SI	NO
Registro de funcionarios públicos habilitados	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
Factura electrónica	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI

El Ayuntamiento de San Bartolomé dispone de todas las herramientas de AE salvo del registro de funcionarios públicos habilitados.

Los Ayuntamientos de El Rosario, Santa Brígida y Yaiza no han realizado la adaptación completa de las oficinas de registro a oficinas de asistencia en materia de registro por falta de medios técnicos y humanos, teniendo previsto llevarla a cabo a lo largo del ejercicio 2021. Tampoco poseen registro de funcionarios públicos habilitados.

En tanto que los Ayuntamientos de El Rosario y Yaiza no poseen el registro electrónico de apoderamientos. Por su parte, el Ayuntamiento de El Rosario tampoco dispone del archivo electrónico único.

El Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma no dispone de registro de funcionarios públicos habilitados, ni posee acceso a la plataforma de intermediación de datos.

El Ayuntamiento de Santa Úrsula no dispone de notificación electrónica, archivo electrónico, archivo electrónico único, punto de acceso general electrónico, registro electrónico, registro electrónico de apoderamientos, ni registro electrónico de funcionarios públicos habilitados, previéndose su implantación antes del 31 de diciembre de 2021.

El Ayuntamiento de Tuineje no dispone de punto de acceso general electrónico, del que no se prevé su implantación; ni registro electrónico de funcionarios públicos habilitados, dado que no han sido nombrados.

#### **2.3.1.1. Sede electrónica.**

Una sede electrónica es un sitio web que está a disposición de la ciudadanía en Internet y del cual es titular una Administración Pública encargada de gestionarlo y administrarlo, por medio del cual la ciudadanía y las empresas pueden acceder a la información y a los servicios y trámites electrónicos de la Administración en cualquier momento y ahorrando tiempo.

El derecho de la ciudadanía a relacionarse y comunicarse por medios electrónicos con las AP comporta la necesidad de definir claramente una sede administrativa electrónica, mediante la cual la ciudadanía pueda acceder a la información y a los servicios de la Administración titular con las mismas garantías que si lo hiciera presencialmente.

La sede electrónica debe dotarse, por lo tanto, de las medidas jurídicas, organizativas y técnicas que garanticen que los contenidos y los servicios se prestan bajo los principios de publicidad oficial, responsabilidad, calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad, interoperabilidad e identificación y autenticación.

Todos los Ayuntamientos fiscalizados poseen sede electrónica, adquiridas, salvo en dos de ellos Santa Úrsula y Tuineje, mediante contratación. En el caso del Ayuntamiento de Santa Úrsula, le fue proporcionada por el Cabildo Insular de Tenerife

<b>Firmado por:</b> PEDRO PACHECO GONZÁLEZ - Presidente	Fecha: 20-01-2022 11:26:07	
Nº expediente administrativo: 2021-000060 Código Seguro de Verificación (CSV): B986DD429CC98CA06475EB2388DCB611 Comprobación CSV: <a href="https://sede.acuentascanarias.org/publico/documento/B986DD429CC98CA06475EB2388DCB611">https://sede.acuentascanarias.org/publico/documento/B986DD429CC98CA06475EB2388DCB611</a>		
Fecha de sellado electrónico: 20-01-2022 13:44:49	- 20/65 -	

y en el del Ayuntamiento de Tuineje, que fue adquirida dentro del proyecto Interreg Europeo, que lideraba Grafcan.

Las fechas de entrada en funcionamiento van desde el 2012 en el caso de los Ayuntamientos de San Bartolomé y Tuineje, a 2018 en los de Santa Brígida y Yaiza.

Solo disponen de normativa específica que regule el contenido mínimo de la sede electrónica los Ayuntamientos de El Rosario, San Bartolomé y Yaiza.

El número de accesos recibidos en los tres ejercicios analizados, se muestra a continuación:

Ejercicios	El Rosario	San Bartolomé	Santa Brígida	Santa Cruz de La Palma	Santa Úrsula	Tuineje	Yaiza
2018	No posee datos	29.686	44	12.816	9.249	16.273	549
2019	No posee datos	33.975	1.405	15.307	12.902	17.199	2628
2020	No posee datos	57.087	1.301	20522	28.660	24.979	4003

### 2.3.1.2. Identificación y firma.

Según el artículo 40 de la LRJSP, las AP podrán identificarse mediante el uso de un sello electrónico basado en un certificado electrónico reconocido o cualificado que reúna los requisitos exigidos por la legislación de firma electrónica.

Los sistemas de firmas que utiliza el personal, que identifican su puesto o cargo, son variados, así existen certificados emitidos por la empresa que presta el servicio, certificados de empleados públicos y certificados emitidos por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre.

El número de empleados que disponen de firma electrónica en los ejercicios 2018 a 2020 era el siguiente:

Ejercicios	El Rosario	San Bartolomé	Santa Brígida	Santa Cruz de La Palma	Santa Úrsula	Tuineje	Yaiza
2018	13	80	100	18	20	25	30
2019	49	87	100	129	64	25	80
2020	76	87	100	129	120	40	141

Se observa un incremento entre ejercicios en todos los Ayuntamientos, excepto en el Ayuntamiento de Santa Brígida, que mantiene el mismo número, que representan el 77,5 % de la totalidad de sus trabajadores.

### 2.3.1.3. Notificación electrónica.

El artículo 41.1 de la LPACAP establece que las notificaciones se practicarán preferentemente por medios electrónicos, y en todo caso, cuando el interesado resulte obligado a recibirlas por esta vía. En tanto que, el artículo 43 de la LPACAP, regula la práctica de las notificaciones electrónicas estableciendo en su primer apartado que las notificaciones por medios electrónicos se practicarán mediante comparecencia en la sede electrónica de la Administración u Organismo actuante, a través de la dirección electrónica habilitada única o mediante ambos sistemas, según disponga cada Administración u Organismo.

A los efectos previstos en este artículo, se entiende por comparecencia en la sede electrónica, el acceso por el interesado o su representante debidamente identificado al contenido de la notificación, momento en que se considerarán practicadas.

La notificación electrónica es utilizada por todos los Ayuntamientos fiscalizados, excepto Santa Úrsula, siendo adquiridas por contratación. Su entrada en funcionamiento fue en las fechas siguientes:

Ayuntamientos	Fecha de entrada en funcionamiento
El Rosario	01/10/2015
San Bartolomé	30/01/2017
Santa Brígida	17/09/2018
Santa Cruz de La Palma	01/01/2018
Tuineje	02/04/2012
Yaiza	14/02/2018

Solo los Ayuntamientos de El Rosario y Tuineje disponen de un manual de uso de la herramienta, no habiendo aprobado ninguno de ellos instrumentos jurídicos que la regulen.

El número total de notificaciones realizadas por ejercicios fue el siguiente:

20

**AY-026-2021**

Ejercicios	El Rosario	San Bartolomé	Santa Brígida	Santa Cruz de La Palma	Tuineje	Yaiza
2018	5355	2745	905	194	241	2695
2019	7551	2749	2882	1004	422	3935
2020	9751	3087	3030	1085	573	3531

En tanto que el porcentaje de notificaciones electrónicas por comparecencia realizada a través de la sede electrónica en los ejercicios 2018 a 2020 fue el siguiente:

Ejercicios	El Rosario	San Bartolomé	Santa Brígida	Santa Cruz de La Palma	Tuineje	Yaiza
2018	47%	8%	17%	31%	9%	100%
2019	68%	19%	19%	35%	17%	100%
2020	75%	22%	36%	47%	25%	100%

#### 2.3.1.4. Expediente electrónico.

El expediente electrónico es el conjunto de documentos electrónicos correspondientes a un procedimiento administrativo.

Los documentos electrónicos contienen información relevante sobre un individuo o grupo, que permite realizar diferentes gestiones con las administraciones.

El proceso de tramitación de este tipo de documentos se desarrolla de forma digital, incluyendo elementos como sellos o firmas, que se hacen directamente con el ordenador, sin que pierda por ello su validez legal y de manera completamente segura.

La herramienta entró en funcionamiento en los Ayuntamientos en las fechas siguientes:

Ayuntamiento	Fecha de entrada en funcionamiento
El Rosario	01/10/2015
San Bartolomé	01/01/2008
Santa Brígida	10/09/2018
Santa Cruz de La Palma	01/01/2015
Santa Úrsula	09/10/2013
Tuineje	02/04/2007
Yaiza	07/02/2018

Salvo en los Ayuntamientos de El Rosario, Santa Úrsula y Tuineje, los Ayuntamientos disponen de procedimientos escritos para cada trámite relativo al expediente.

En el caso del Ayuntamiento de Santa Úrsula, la herramienta instalada no cumple con el Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica (en adelante, ENIAE) que establece los principios y directrices de interoperabilidad en el intercambio y conservación de la información electrónica por parte de AP ni con sus normas técnicas en cuanto a la remisión de expedientes, tal y como establece el ENIAE.

Los expedientes electrónicos por áreas de gestión se han implantado de la forma siguiente:

Áreas	El Rosario	San Bartolomé	Santa Brígida	Santa Cruz de La Palma	Santa Úrsula	Tuineje	Yaiza
Secretaría	En todos los Procedimientos	En todos los Procedimientos	En algunos Procedimientos	En algunos Procedimientos	En algunos Procedimientos	En todos los Procedimientos	En todos los Procedimientos
Contratación	En todos los Procedimientos	En todos los Procedimientos	En algunos Procedimientos	En algunos Procedimientos	En algunos Procedimientos	En todos los Procedimientos	En todos los Procedimientos
Intervención	En todos los Procedimientos	En todos los Procedimientos	En algunos Procedimientos	En algunos Procedimientos	En algunos Procedimientos	En todos los Procedimientos	En todos los Procedimientos
Tesorería	En todos los Procedimientos	En todos los Procedimientos	En algunos Procedimientos	En algunos Procedimientos	En algunos Procedimientos	En todos los Procedimientos	En todos los Procedimientos
Recaudación	En todos los Procedimientos	En todos los Procedimientos	En Ninguno	En algunos Procedimientos	En algunos Procedimientos	En todos los Procedimientos	En todos los Procedimientos
Registro	En todos los Procedimientos	En todos los Procedimientos	En algunos Procedimientos	En algunos Procedimientos	En algunos Procedimientos	En todos los Procedimientos	En todos los Procedimientos
Servicios Técnicos	En todos los Procedimientos	En todos los Procedimientos	En algunos Procedimientos	En algunos Procedimientos	En algunos Procedimientos	En todos los Procedimientos	En todos los Procedimientos
Recursos Humanos	En todos los Procedimientos	En todos los Procedimientos	En algunos Procedimientos	En algunos Procedimientos	En Ninguno	En todos los Procedimientos	En todos los Procedimientos
Servicios Sociales	En todos los Procedimientos	En todos los Procedimientos	En algunos Procedimientos	En algunos Procedimientos	En algunos Procedimientos	En todos los Procedimientos	En todos los Procedimientos

En cuatro de los siete Ayuntamientos se aplican en todos los procedimientos administrativos; en el caso de los Ayuntamientos de Santa Brígida y Santa Úrsula no se aplican, en el primero, en el área de recaudación y, en el segundo, en la de recursos humanos.

### 2.3.1.5. Acceso a la plataforma de intermediación de datos.

El artículo 28.2 de la LPACAP recoge, como derecho de todo ciudadano, el que éste no tenga que aportar ningún dato o documento que obre en poder de la Administración Pública o hayan sido elaborados por cualquier otra Administración.

El intercambio de datos entre AP es por tanto una tarea fundamental a la hora de prestar servicios avanzados de AE a los ciudadanos, mejorando la eficiencia y eficacia de las organizaciones.

La Administración actuante podrá recabar o consultar dichos documentos salvo que el interesado se opusiera a ello. Estos documentos se recaban electrónicamente a través de redes corporativas o mediante consulta a las plataformas de intermediación de datos u otros sistemas electrónicos habilitados al efecto.

Esta herramienta de acceso no la utiliza el Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma y ha sido proporcionada a los restantes Ayuntamientos, salvo Yaiza, por la AGE.

Sus fechas de entrada en funcionamiento fueron las siguientes:

Ayuntamientos	Fecha de entrada en funcionamiento
El Rosario	14/12/2017
San Bartolomé	07/08/2019
Santa Brígida	14/01/2020
Santa Úrsula	19/10/2013
Tuineje	03/02/2020
Yaiza	07/02/2018

El número de usuarios que puede acceder a las mismas por ejercicios es el siguiente:

Ejercicios	El Rosario	San Bartolomé	Santa Brígida	Santa Úrsula	Tuineje	Yaiza
2018	8	2	--	2	--	10
2019	8	2	--	2	--	20
2020	8	2	0	2	9	23

El Ayuntamiento de Santa Brígida la puso en funcionamiento en el ejercicio 2020, no existiendo usuarios en dicho ejercicio.

El número de datos transmitido fue:

Ejercicios	El Rosario	San Bartolomé	Santa Brígida	Santa Úrsula	Tuineje	Yaiza
2018	311	0	--	747	--	1044
2019	319	0	--	591	--	1110
2020	605	0	0	496	0	914

### 2.3.1.6. Carpeta Ciudadana.

La carpeta ciudadana es un espacio privado que facilita la relación con las AP al ofrecer, entre otras funcionalidades, información sobre el estado de los expedientes, acceso a notificaciones pendientes y comparecer en ellas, gestionar apoderamientos o consultar datos en poder de las administraciones.

La Herramienta fue adquirida por los Ayuntamientos mediante contratación, salvo en el caso del Ayuntamiento de Santa Úrsula que le fue facilitada por el Cabildo Insular de Tenerife.

La fecha de entrada en funcionamiento fue:

Ayuntamientos	Fecha de entrada en funcionamiento
El Rosario	22/08/2013
San Bartolomé	22/02/2012
Santa Brígida	10/09/2018
Santa Cruz de La Palma	01/01/2018
Santa Úrsula	13/10/2013
Tuineje	02/04/2012
Yaiza	07/02/2018

Las actuaciones que pueden llevarse a cabo en la carpeta ciudadana son las siguientes:

**AY-026-2021**

Actuaciones	El Rosario	San Bartolomé	Santa Brígida	Santa Cruz de La Palma	Santa Úrsula	Tuineje	Yaiza
Acceder al estado de los expedientes que figure como interesado	☑	☑	☑	☑	☑	☑	☑
Recibir notificaciones electrónicas	☑	☑	☑	☑	☒	☑	☑
Consultar las solicitudes, escritos y documentos registrados	☑	☑	☑	☑	☑	☑	☑
Realizar trámites relacionados con el Padrón	☒	☑	☑	☑	☑	☑	☑
Realizar gestiones sobre el IBI	☒	☑	☒	☑	☒	☑	☒
Realizar gestiones sobre el IVTM	☒	☑	☒	☑	☒	☑	☒
Realizar gestiones sobre el IIVTNU	☒	☑	☒	☑	☒	☑	☒
Realizar gestiones sobre IAE	☒	☑	☒	☑	☒	☑	☒
Realizar gestiones sobre Tasas y precios Públicos	☒	☑	☑	☑	☒	☑	☒
Realizar pagos desde la carpeta ciudadana de tasas precios públicos e impuestos	☒	☑	☒	☑	☒	☑	☒

☑ Se puede llevar a cabo en la carpeta ciudadana  
☒ No se puede realizar en la carpeta ciudadana

El número de accesos recibidos por ejercicio fue:

Ejercicios	El Rosario	San Bartolomé	Santa Brígida	Santa Cruz de La Palma	Santa Úrsula	Tuineje	Yaiza
2018	0	3.996	154	2.002	2.487	997	549
2019	0	7.141	549	2.541	3.454	1.822	2.628
2020	0	17.794	1.082	2.989	6.344	2.617	4.003

### 2.3.1.7. Códigos seguros de verificación.

El código seguro de verificación permite la verificación de la integridad de la copia de un documento electrónico. Este código puede encontrarse al pie del

25

**AY-026-2021**

documento (por ejemplo, en las certificaciones) o al comienzo del mismo (como en el caso de los justificantes de presentación de declaraciones) y garantiza, mediante el cotejo en la sede electrónica la integridad del documento.

Debe ser tratado con la debida cautela por el destinatario del documento; su comunicación a terceras personas les permitiría acceder al contenido del documento, así como realizar, en relación con la notificación recibida, ciertos trámites electrónicos.

La herramienta fue adquirida mediante contratación, excepto en el Ayuntamiento de Santa Úrsula, facilitada por el Cabildo Insular de Tenerife.

La fecha de puesta en funcionamiento fue:

Ayuntamiento	Fecha de entrada en funcionamiento
El Rosario	22/08/2013
San Bartolomé	22/02/2012
Santa Brígida	10/09/2018
Santa Cruz de La Palma	01/01/2018
Santa Úrsula	13/10/2013
Tuineje	01/04/2012
Yaiza	07/02/2018

Las verificaciones realizadas en los ejercicios 2018 a 2020 fueron:

Ejercicios	El Rosario	San Bartolomé	Santa Brígida	Santa Cruz de La Palma	Santa Úrsula	Tuineje	Yaiza
2018	No poseen datos	No poseen datos	No poseen datos	47	62	40	949
2019	No poseen datos	No poseen datos	No poseen datos	61	63	63	1.876
2020	No poseen datos	No poseen datos	No poseen datos	62	146	63	2.162

Tal y como se observa en el cuadro anterior, los Ayuntamientos de El Rosario, San Bartolomé y Santa Brígida, no disponen de la información relativa a las verificaciones realizadas, dado que el aplicativo utilizado no facilita dicha información.

### 2.3.1.8. Archivo electrónico.

El archivo electrónico permite almacenar por medios electrónicos todos los documentos utilizados en las actuaciones administrativas. Estos archivos electrónicos, destinados a cubrir el conjunto del ciclo de vida de los documentos electrónicos vienen a ser complementarios y equivalentes a los archivos convencionales.

No posee archivo electrónico el Ayuntamiento de Santa Úrsula, previendo su implantación antes de finales del ejercicio 2021. Los restantes Ayuntamientos la han adquirido por contratación.

La fecha de entrada en funcionamiento fue la siguiente:

Ayuntamiento	Fecha de entrada en funcionamiento:
El Rosario	01/10/2015
San Bartolomé	22/02/2012
Santa Brígida	10/09/2018
Santa Cruz de La Palma	01/01/2015
Tuineje	01/04/2007
Yaiza	07/02/2018

Solo disponen de manual de uso los Ayuntamientos de El Rosario, Santa Brígida y Santa Cruz de La Palma; no disponiendo ninguno de los Ayuntamientos fiscalizados de documento alguno que delimite la responsabilidad, el rol y el acceso de los usuarios al mismo.

### 2.3.1.9. Archivo electrónico único.

El artículo 17 de la LPACAP establece que *“Cada Administración deberá mantener un archivo electrónico único de los documentos electrónicos que correspondan a procedimientos finalizados» indicando además que «los documentos electrónicos deberán conservarse en un formato que permita garantizar la autenticidad, integridad y conservación del documento, así como su consulta con independencia del tiempo transcurrido desde su emisión”*.

En el contexto de la Ley y la normativa de desarrollo, el archivo electrónico único es, estrictamente, el conjunto de expedientes electrónicos compuestos por documentos, también electrónicos, que corresponden a procedimientos finalizados.

No forman parte del archivo electrónico único los documentos en soporte físico (papel) y los documentos electrónicos que no corresponden a procedimientos administrativos o aquellos que, formando parte de procedimientos administrativos, no son digitalizados conforme a los criterios establecidos por la normativa de desarrollo (son copias digitales, pero no copias auténticas).

No poseen archivo electrónico único los Ayuntamientos de El Rosario, Santa Brígida y Santa Úrsula, siendo adquiridos en su mayoría por contratación, el Ayuntamiento de Santa Brígida lo ha obtenido de la AGE, pero no ha podido llevarse a cabo su integración por lo que no se encuentra en funcionamiento.

La fecha de puesta en funcionamiento fue:

Ayuntamiento	Fecha de entrada en funcionamiento
San Bartolomé	22/02/2012
Santa Cruz de La Palma	01/01/2015
Tuineje	01/04/2007
Yaiza	07/02/2018

Poseen un manual de funcionamiento de la herramienta los Ayuntamientos de Santa Cruz de La Palma y Tuineje; no disponiendo ninguno de los Ayuntamientos fiscalizados de un documento donde se delimiten las responsabilidades, el rol y el acceso de los usuarios del mismo.

No existe en ninguno de los Ayuntamientos fiscalizados un plan para digitalizar los documentos del archivo municipal y expedientes archivados con fecha anterior a la entrada en vigor de la ley.

El número de expedientes incorporados al archivo electrónico único por ejercicios fue el siguiente:

Ejercicios	San Bartolomé	Santa Cruz de La Palma	Tuineje	Yaiza
2018	No poseen datos	4.163	2.086	10.695
2019	No poseen datos	12.797	2.267	12.222
2020	No poseen datos	10.204	2.507	11.132

### 2.3.1.10. Punto de acceso general electrónico.

El punto de acceso general electrónico es el conjunto de páginas web agrupadas en un dominio de internet cuyo objetivo es ofrecer al usuario, de forma fácil e integrada, el acceso a una serie de recursos y de servicios dirigidos a resolver necesidades específicas de un grupo de personas, o el acceso a la información y servicios de una institución pública.

El punto de acceso general electrónico, facilita la relación de los ciudadanos con las AP al ser la puerta de entrada vía Internet a los servicios públicos. Es una medida para superar el fraccionamiento y dispersión de la información.

No lo poseen los Ayuntamientos de Santa Brígida, Santa Úrsula y Tuineje, siendo adquirida la herramienta por los demás Ayuntamientos fiscalizados por contratación.

La fecha de puesta en funcionamiento fue:

Ayuntamiento	Fecha de entrada en funcionamiento
El Rosario	01/09/2018
San Bartolomé	22/02/2012
Santa Cruz de La Palma	01/01/2015
Yaiza	07/02/2018

El número de visitas por ejercicios fue el siguiente:

Ejercicios	El Rosario	San Bartolomé	Santa Cruz de La Palma	Yaiza
2018	No poseen datos	18.000	12.816	200
2019	No poseen datos	22.147	15.307	300
2020	No poseen datos	39.447	20.522	350

### 2.3.1.11. Registro electrónico.

El registro electrónico general es un registro para la presentación de documentos para su tramitación, con destino a cualquier órgano administrativo de los Ayuntamientos, Organismo público o Entidad vinculado o dependiente a éstos, de acuerdo a lo dispuesto en la LPACAP.

Además, a través del registro electrónico se podrán presentar documentos para su remisión telemática a otras AP (Estado, Comunidades Autónomas, EELL, etc.) que estén integradas en el SIR.

El Ayuntamiento de Santa Úrsula no dispone de la herramienta y fue adquirida por los demás Ayuntamientos mediante contratación.

La fecha de puesta en funcionamiento fue:

Ayuntamiento	Fecha de entrada en funcionamiento
El Rosario	01/10/2015
San Bartolomé	22/02/2012
Santa Brígida	10/09/2018
Santa Cruz de La Palma	01/01/2018
Tuineje	01/04/2007
Yaiza	07/02/2018

Ningún Ayuntamiento dispone de documentos que delimiten la responsabilidad, el rol y el acceso de los usuarios al registro electrónico.

La aplicación de registro electrónico del Ayuntamiento de Yaiza no está certificada para el intercambio de asientos electrónicos de registros entre AP mediante el SIR.

En los cuadros siguientes se puede observar el número de registros de entradas en los ejercicios 2018 a 2020, así como el porcentaje de entradas electrónicas sobre el total de entradas en el registro, sin tener en cuenta como electrónicas las recibidas en papel y luego digitalizadas.

Ejercicios	El Rosario		San Bartolomé		Santa Brígida		Santa Cruz de La Palma		Tuineje		Yaiza	
	Número de entradas	% entradas electrónicas	Número de entradas	% entradas electrónicas	Número de entradas	% entradas electrónicas	Número de entradas	% entradas electrónicas	Número de entradas	% entradas electrónicas	Número de entradas	% entradas electrónicas
2018	22.484	25%	28.400	8%	2.770	1%	17.920	22%	10.818	9%	16.722	3%
2019	24.207	37%	27.683	12%	8.680	16%	19.106	22%	10.863	12%	14.822	18%
2020	23.698	57%	23.873	23%	3.462	38%	18.042	37%	10.666	23%	11.668	34%

El número total de registros de salidas y el porcentaje de salidas electrónicas se puede observar en el cuadro siguiente:

Ejercicios	El Rosario		San Bartolomé		Santa Brígida		Santa Cruz de La Palma		Tuineje		Yaiza	
	Número de salidas	% salidas electrónicas	Número de salidas	% salidas electrónicas	Número de salidas	% salidas electrónicas	Número de salidas	% salidas electrónicas	Número de salidas	% salidas electrónicas	Número de salidas	% salidas electrónicas
2018	13.396	23%	22.712	6%	1.794	65%	3.784	31%	14.541	1%	6.142	44%
2019	15.753	23%	21.326	10%	8.873	25%	5.303	35%	15.556	3%	2.782	100%
2020	15.374	62%	18.980	15%	2.693	50%	6.269	47%	14.670	6%	3.374	100%

El número de asientos recibidos a través del SIR fue el siguiente:

Ejercicios	El Rosario	San Bartolomé	Santa Brígida	Santa Cruz de La Palma	Tuineje	Yaiza
2018	1	638	No poseen datos	0	892	No poseen datos
2019	1	555	No poseen datos	0	961	No poseen datos
2020	1	206	No poseen datos	774	972	No poseen datos

En cuanto al número de asientos enviados a través del SIR fue:

**AY-026-2021**

31

Ejercicios	El Rosario	San Bartolomé	Santa Brígida	Santa Cruz de La Palma	Tuineje	Yaiza
2018	7	790	No poseen datos	0	1598	No poseen datos
2019	1076	720	No poseen datos	0	1652	No poseen datos
2020	1126	226	No poseen datos	557	1549	No poseen datos

### 2.3.1.12. Adaptación de la oficina de registro en Oficina de asistencia en materia de registro.

La LPACAP determina la obligación de todas las AP de contar con un registro electrónico general, o, en su caso, adherirse al de la AGE. Estos registros estarán asistidos, a su vez, por la ya existente red de oficinas de registros, que pasan a denominarse oficinas de asistencia en materia de registros, permitiendo a los interesados, no obligados a comunicarse electrónicamente con las AP, que en el caso en que así lo deseen, presentar sus solicitudes en papel, las cuales se convertirán a formato electrónico.

Con la Ley, ya no se distingue entre registro general o auxiliar (como hacía el hoy derogado Real Decreto 772/1999, de 7 de mayo, por el que se regulaba la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones ante la AGE, la expedición de copias de documentos y devolución de originales y el régimen de las oficinas de registro).

También las utiliza la Administración Pública para registrar los documentos que remite al ciudadano, a entidades privadas o entre organismos de las propias AP.

Los Ayuntamientos de El Rosario, Santa Brígida y Yaiza no se han adaptado las oficinas en por falta de medios técnicos, y en el caso del Ayuntamiento de Yaiza por falta de adaptación al acceso sin barreras a todos los ciudadanos. Los tres Ayuntamientos tienen previsto ponerlas en funcionamiento a finales del ejercicio 2021.

Solo el Ayuntamiento de San Bartolomé dispone de un directorio geográfico que permite al interesado identificar la oficina de registro más cercana a su domicilio.

En el siguiente cuadro se puede observar las funciones que se han llevado a cabo en las oficinas de asistencia en materia de registro que se han adaptado a 30 de junio del 2020:

Funciones	San Bartolomé	Santa Cruz de La Palma	Santa Úrsula	Tuineje
Se han digitalizados los documentos presentados en papel en el año 2019	✓	✓	✓	✓
Se han digitalizados los documentos presentados en papel en el año 2020	✓	✓	✓	✓
Expedir copias auténticas electrónicas de documentos en soporte electrónico o en papel que presenten los interesados	✓	✓	✓	✓
Asistencia en el uso de medios electrónicos a los interesados.	✗	✓	✗	✗
La práctica de notificaciones cuando el interesado o representante comparezca de forma espontánea en la oficina y soliciten la comunicación o notificación personal en ese momento	✗	✓	✗	✓
Otorgar apoderamiento "apud acta" mediante comparecencia personal	✗	✓	✗	✓
Facilitar a los interesados el código de identificación del órgano , centro o unidad administrativa a la que se dirige	✓	✓	✓	✓
Emitir el correspondiente recibo que acredite la fecha y hora de presentación de solicitudes, comunicaciones y escritos presentados	✓	✓	✓	✓

✓ Se ha llevado a cabo

✗ No se realiza

Como se puede observar en el cuadro anterior, el Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma es el único que realiza todas las funciones de las oficinas de asistencia en materia de registro.

En el Ayuntamiento de San Bartolomé no se ha impartido formación específica a los funcionarios de las oficinas de asistencia en materia de registro adaptadas, ni se les ha dotado de equipamiento específico en los ejercicios 2019 y 2020.

Ninguno de los Ayuntamientos fiscalizados dispone de material informativo para entregar al ciudadano para promover que utilice medios electrónicos.

### 2.3.1.13. Registro electrónico de apoderamientos.

Con la LPACAP, se establece la obligación de cada Administración Pública de contar con un registro electrónico de apoderamientos, y se introducen nuevos medios para acreditar la representación del interesado en el procedimiento administrativo

33

**AY-026-2021**

como puede ser la representación, presencial o electrónica, o la acreditación de su inscripción en el registro electrónico de apoderamientos de la Administración Pública u Organismo competente.

El registro electrónico de apoderamientos permite hacer constar las representaciones que los ciudadanos otorguen a terceros para actuar en su nombre de forma electrónica ante la AGE y sus organismos públicos vinculados o dependientes.

Los Ayuntamientos de El Rosario, Santa Úrsula y Yaiza no disponen de la citada herramienta. El resto lo han adquirido por contratación, excepto el Ayuntamiento de Santa Brígida al que le ha sido cedido por la AGE.

La fecha de entrada en funcionamiento fue:

Ayuntamiento	Fecha de entrada en funcionamiento
San Bartolomé	22/02/2012
Santa Brígida	22/10/2018
Santa Cruz de La Palma	01/01/2015
Tuineje	01/04/2014

El Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma es el único que posee un manual de uso de la herramienta; no disponiendo de un documento en el que se recoja las responsabilidades, roles y acceso de los usuarios.

El número de apoderamientos registrados fue el siguiente:

Ejercicios	San Bartolomé	Santa Brígida	Santa Cruz de La Palma	Tuineje
2018	44	No poseen datos	5	5
2019	44	No poseen datos	2	5
2020	33	No poseen datos	4	1

#### 2.3.1.14. Registro de funcionarios públicos habilitados.

La Orden HAP/7/2014, de 8 de enero, es la que regula el registro de funcionarios habilitados para la identificación y autenticación de ciudadanos en el ámbito de la AGE y sus organismos públicos vinculados o dependientes y que permite recoger a los funcionarios que se habiliten por parte de la Administración para actuar en nombre de los ciudadanos en los procedimientos electrónicos cuando estos 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).

Esta herramienta no la posee ningún Ayuntamiento fiscalizado.

#### 2.3.1.15. Factura electrónica.

Una factura electrónica es una factura que se expide y se recibe en formato electrónico. La expedición está condicionada al consentimiento de su destinatario.

Se regula en el artículo 9 del Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación, que la define como aquella factura que se ajusta a lo establecido en el Reglamento y que ha sido expedida y recibida en formato electrónico.

Es la evolución de la factura tradicional, para efectos legales tiene la misma validez que el papel, sin embargo, se genera, valida, expide, recibe, rechaza y conserva electrónicamente, lo que representa mayores ventajas. Tributariamente es un soporte de transacciones de venta de bienes y/o servicios.

La utilizan todos los Ayuntamientos fiscalizados, encontrándose adheridos al Punto General de Entrada de Facturas electrónicas de la AGE (en adelante, FACe), que es el punto general de entrada de facturas electrónicas del Gobierno de España. En la página web de los Ayuntamientos de San Bartolomé y Santa Cruz de La Palma no figura un enlace directo al punto de entrada citado.

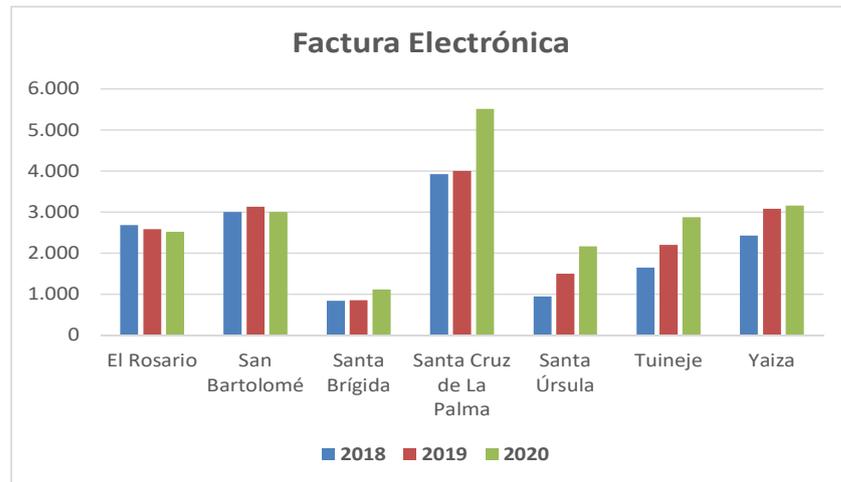
El número de facturas que han tenido entrada en los ejercicios 2018 a 2020 es el siguiente:

35

**AY-026-2021**

<b>Firmado por:</b>	PEDRO PACHECO GONZÁLEZ - Presidente	Fecha:	20-01-2022 11:26:07	
Nº expediente administrativo: 2021-000060 Código Seguro de Verificación (CSV): B986DD429CC98CA06475EB2388DCB611 Comprobación CSV: <a href="https://sede.acuentascanarias.org/publico/documento/B986DD429CC98CA06475EB2388DCB611">https://sede.acuentascanarias.org/publico/documento/B986DD429CC98CA06475EB2388DCB611</a>				
Fecha de sellado electrónico:	20-01-2022 13:44:49	- 37/65 -	Fecha de emisión de esta copia:	

Ejercicios	El Rosario	San Bartolomé	Santa Brígida	Santa Cruz de La Palma	Santa Úrsula	Tuineje	Yaiza
2018	2.679	3.004	838	3.920	950	1.649	2.428
2019	2.585	3.130	853	4.002	1.502	2.203	3.083
2020	2.521	3.003	1.119	5.516	2.160	2.873	3.153



Tal y como se observa en el gráfico el número de facturas electrónicas ha ido en aumento, excepto en los Ayuntamientos de El Rosario y San Bartolomé, que no tiene una tendencia homogénea, aumentando en el ejercicio 2019 para disminuir en el 2020.

Ninguno de los Ayuntamientos fiscalizados dispone del informe anual de auditoría de sistemas que establece la Ley 25/2013 de 27 de diciembre de impulso de la Factura Electrónica y creación del registro contable de facturas en el sector público.

## 2.4. Otros elementos de la administración electrónica.

### 2.4.1. Esquema nacional de seguridad.

La LPACAP recoge entre los derechos de las personas en sus relaciones con las AP, en su artículo 13, el relativo *“a la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros,*

36

**AY-026-2021**

*sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas*”. A la vez que la seguridad figura entre los principios de actuación de las AP, así como la garantía de la protección de los datos personales, según lo establecido en la LRJSP en su artículo 3 que trata los principios generales relativos a las relaciones de las administraciones por medios electrónicos.

Para dar respuesta a todo lo anterior, el artículo 156 de la LRJSP recoge el Esquema Nacional de Seguridad (en adelante, ENS) que *“tiene por objeto establecer la política de seguridad en la utilización de medios electrónicos en el ámbito de la presente Ley, y está constituido por los principios básicos y requisitos mínimos que garanticen adecuadamente la seguridad de la información tratada”*.

El ENS fue establecido anteriormente por el artículo 42 de la LAECSP y está regulado por el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Pública ( en adelante, ENSAE) que fue modificado por el Real Decreto 951/2015, de 23 de octubre, de modificación del Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Pública para actualizarlo a la luz de la experiencia obtenida en su implantación, de la evolución de la tecnología y las ciberamenazas y del contexto regulatorio internacional y europeo.

El ENS persigue los siguientes objetivos:

- Crear las condiciones necesarias de seguridad en el uso de los medios electrónicos, a través de medidas para garantizar la seguridad de los sistemas, los datos, las comunicaciones, y los servicios electrónicos, que permita el ejercicio de derechos y el cumplimiento de deberes a través de estos medios.
- Promover la gestión continuada de la seguridad.
- Promover la prevención detección y corrección, para una mejor resiliencia en el escenario de ciberamenazas y ciberataques.
- Promover un tratamiento homogéneo de la seguridad que facilite la cooperación en la prestación de servicios públicos digitales cuando participan diversas entidades. Esto supone proporcionar los elementos comunes que han de guiar la actuación de las entidades del Sector Público en materia de seguridad de las tecnologías de la información; también aportar un lenguaje común para facilitar la interacción, así como la comunicación de los requisitos de seguridad de la información a la Industria.

Firmado por:	PEDRO PACHECO GONZÁLEZ - Presidente	Fecha:	20-01-2022 11:26:07	
Nº expediente administrativo: 2021-000060 Código Seguro de Verificación (CSV): B986DD429CC98CA06475EB2388DCB611 Comprobación CSV: <a href="https://sede.acuentascanarias.org/publico/documento/B986DD429CC98CA06475EB2388DCB611">https://sede.acuentascanarias.org/publico/documento/B986DD429CC98CA06475EB2388DCB611</a>				
Fecha de sellado electrónico:	20-01-2022 13:44:49	- 39/65 -	Fecha de emisión de esta copia:	

- Servir de modelo de buenas prácticas, en línea con lo apuntado en las recomendaciones de la OCDE «Digital Security Risk Management for Economic and Social Prosperity - OECD Recommendation and Companion Document».

El ámbito de aplicación del ENS en el Sector Público, viene establecido en el artículo 2 de las LPACAP y LRJSP, en el que se recoge el ámbito subjetivo, estando excluidos de su ámbito de aplicación los sistemas que tratan información clasificada regulada por la Ley 9/1968 de 5 de abril, de secretos oficiales y sus normas de desarrollo.

Los Ayuntamientos fiscalizados no poseen ningún documento que contenga la política de seguridad en relación con la utilización de medios electrónicos, tal y como establece el artículo 11 del ENSAE.

Los roles o responsabilidades asignados son los siguientes:

Tareas	El Rosario	San Bartolomé	Santa Brígida	Santa Cruz de La Palma	Santa Úrsula	Tuineje	Yaiza
De la Información	No Asignado	Secretario	No Asignado	No Asignado	No Asignado	No Asignado	No Asignado
Del Servicio	No Asignado	No Asignado	Técnico en informática	No Asignado	No Asignado	No Asignado	No Asignado
De la Seguridad	No Asignado	No Asignado	Técnico en informática	No Asignado	No Asignado	No Asignado	No Asignado
Del Sistema	No Asignado	No Asignado	Técnico en informática	No Asignado	No Asignado	No Asignado	No Asignado

Como se observa en el cuadro anterior la mayoría de los Ayuntamientos no tiene asignados los roles o responsabilidades.

La categoría en la que se encuentran los Ayuntamientos con respecto al ENS es la siguiente:

Ayuntamiento	Categoría
El Rosario	Alta
San Bartolomé	Media
Santa Brígida	Básica
Santa Cruz de La Palma	Básica
Santa Úrsula	Básica
Tuineje	Media
Yaiza	Básica

Los sistemas de información de categoría Alto o Medio, incluidos aquellos de empresas del sector privado que presten servicios a las Entidades Públicas, están obligados a la realización de una auditoría regular, al menos cada dos años y una de carácter extraordinario siempre que se produzcan modificaciones sustanciales en el sistema de información. Sin embargo, los Ayuntamientos con categoría media y alta fiscalizados (El Rosario, San Bartolomé y Tuineje), no han realizado dicha auditoría de cumplimiento.

Esta exigencia se rebaja cuando se evalúan sistemas categorizados como de nivel Básico, en cuyo caso el ENS no prescribe ninguna auditoría, sino una autoevaluación, que (salvaguardando el nivel de conocimiento exigido que deben poseer los profesionales que la realicen) no imponen la exigencia anterior. Así, los Ayuntamientos restantes, con categoría Básica, no han llevado a cabo la autoevaluación de cumplimiento exigida por el ENSAE.

Además, los Ayuntamientos fiscalizados, comprendidos en el ámbito de aplicación de la Instrucción Técnica de Seguridad de Informe del Estado de la Seguridad, aprobada por Resolución de 7 de octubre de 2016, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Instrucción Técnica de Seguridad de Informe del Estado de la Seguridad, no han facilitado los datos de las diferentes variables de seguridad conforme a lo dispuesto en la medida “sistema de métricas [op.mon.2]” del Anexo II del ENSAE; que deben comunicar, al menos con carácter anual, el estado de las principales variables de seguridad de aquellos sistemas de información que se encuentren bajo su responsabilidad.

El único Ayuntamiento que en los últimos tres años ha sufrido algún incidente relacionado con la seguridad de sistemas, redes o terminales informáticas ha sido el de Tuineje. A través de una cuenta de correo cedida a una empresa colaboradora en materia de recaudación, se envió correo malintencionado. En la cuenta existían correos con datos personales no autorizados por el Ayuntamiento, que requirió a la empresa para que indicara las personas y datos afectados, cosa que no hizo.

Se notificó el incidente a la Agencia Española de Protección de Datos que tiene un expediente actualmente abierto, desconociéndose la repercusión que ha podido tener. No se han reportado suplantaciones de identidad ni fraude con estos datos. En su momento se bloqueó el acceso a la cuenta de correo y se borraron los datos.

#### 2.4.2. Esquema nacional de interoperabilidad.

El ENIAE, regula el citado Esquema previsto en el artículo 156 de la LRJSP, que sustituye al apartado 1 del artículo 42 de la LAECSP.

AY-026-2021

Firmado por:	PEDRO PACHECO GONZÁLEZ - Presidente	Fecha:	20-01-2022 11:26:07	
Nº expediente administrativo: 2021-000060 Código Seguro de Verificación (CSV): B986DD429CC98CA06475EB2388DCB611 Comprobación CSV: <a href="https://sede.acuentascanarias.org/publico/documento/B986DD429CC98CA06475EB2388DCB611">https://sede.acuentascanarias.org/publico/documento/B986DD429CC98CA06475EB2388DCB611</a>				
Fecha de sellado electrónico:	20-01-2022 13:44:49	- 41/65 -	Fecha de emisión de esta copia:	

El ENIAE comprende el conjunto de criterios y recomendaciones que deberán ser tenidos en cuenta por las AP para la toma de decisiones tecnológicas que garanticen la interoperabilidad.

La cooperación entre las AP es esencial para proporcionar los servicios a los ciudadanos y garantizarles su derecho a relacionarse electrónicamente con ellas.

Dicha cooperación requiere unas condiciones tales que permitan que la misma se pueda llevar a cabo con fluidez, para lo cual es necesario que haya interoperabilidad.

El Esquema persigue la creación de las condiciones necesarias para garantizar el adecuado nivel de interoperabilidad técnica, semántica y organizativa de los sistemas y aplicaciones empleados por las AP, que permitan el ejercicio de derechos y el cumplimiento de deberes a través del acceso electrónico a los servicios públicos, a la vez que redundan en beneficio de la eficacia y la eficiencia.

Todos los Ayuntamientos fiscalizados se encuentran adheridos a plataformas para solucionar la interoperabilidad entre las AP.

Salvo los Ayuntamientos de Santa Cruz de La Palma y Tuineje, los restantes, han creado y mantienen actualizados los directorios de información administrativa (SIA) y las unidades orgánicas y oficinas (DIR3).

### 2.4.3. Protección de datos.

El artículo 25 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 (en adelante, RGPD) establece que los principios, derechos y obligaciones relativos a la protección de datos recogidos en dicho Reglamento han de tenerse en cuenta desde el diseño y por defecto. En este sentido, una aplicación demostrable de la protección de datos por defecto (en adelante, PDpD) se convierte en una de las medidas de responsabilidad proactiva que permite acreditar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en la norma.

Si bien el cumplimiento de las exigencias previstas en el Reglamento es obligatorio con independencia de la naturaleza y tamaño de la Entidad responsable del tratamiento, el RGPD se muestra flexible a la hora de seleccionar las medidas para garantizar este cumplimiento, pudiendo optar por diferentes aproximaciones y alternativas a la hora de implementar la dimensión de la protección de datos por defecto PDpD.

40

**AY-026-2021**

<b>Firmado por:</b>	PEDRO PACHECO GONZÁLEZ - Presidente	<b>Fecha:</b> 20-01-2022 11:26:07	
Nº expediente administrativo: 2021-000060 Código Seguro de Verificación (CSV): B986DD429CC98CA06475EB2388DCB611 Comprobación CSV: <a href="https://sede.acuentascanarias.org/publico/documento/B986DD429CC98CA06475EB2388DCB611">https://sede.acuentascanarias.org/publico/documento/B986DD429CC98CA06475EB2388DCB611</a>			
<b>Fecha de sellado electrónico:</b> 20-01-2022 13:44:49	- 42/65 -	<b>Fecha de emisión de esta copia:</b> 20-01-2022 13:55:45	

Por otro lado, el RGPD dispone que los responsables y encargados de tratamiento deberán designar un Delegado de Protección de Datos (en adelante, DPD) en los supuestos que el propio RGPD establece, así como en los casos en que la legislación de los Estados miembros lo considere también obligatorio.

Entre los supuestos en que habrá de designarse un DPD se encuentra que *"el tratamiento lo lleve a cabo una autoridad u organismo público"*, tanto en calidad de responsable como en funciones de encargado de tratamiento (artículo 37.1.a del RGPD).

Los Ayuntamientos de San Bartolomé, Santa Brígida, Santa Cruz de La Palma y Yaiza no han designado DPD. Los Ayuntamientos de El Rosario y Tuineje lo tiene contratado con una empresa privada y el Ayuntamiento de Santa Úrsula, a través del Cabildo Insular de Tenerife, lo tiene asignado a una empresa privada. Estos tres Ayuntamientos han comunicado a la Agencia de Protección de Datos de la Comunidad Autónoma y a la Agencia Española de protección de datos su designación.

El RGPD regula en su artículo 30 el denominado *"Registro de actividades de tratamiento"* que sustituye la inscripción de ficheros (vigente con la anterior Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal). En tanto que, el art 31 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales establece que cada responsable y, en su caso, el encargado del tratamiento, llevará un registro de las actividades de tratamiento efectuadas bajo su responsabilidad.

Los Ayuntamientos de San Bartolomé, Santa Brígida, Santa Cruz de La Palma y Yaiza no poseen dicho Registro de actividades. No obstante, quedan exceptuados de tenerlo, según el art 30 del RGPD, las organizaciones que posean menos de 250 trabajadores, encontrándose en ese caso los Ayuntamientos de San Bartolomé y Santa Brígida.

Uno de los requerimientos que establece el RGPD para responsables y encargados del tratamiento que realizan o desean realizar actividades de tratamiento con datos personales, es la necesidad de llevar a cabo un análisis de riesgos de la seguridad de la información con el fin de establecer las medidas de seguridad y control, orientadas a cumplir los principios de protección desde el diseño y por defecto que garanticen los derechos y libertades de las personas.

Solo se ha llevado a cabo dicho análisis de riesgo por el Ayuntamiento de Tuineje, por lo que es el único que evalúa y verifica la eficacia de las medidas técnicas y organizativas.

Firmado por:	PEDRO PACHECO GONZÁLEZ - Presidente	Fecha:	20-01-2022 11:26:07	
Nº expediente administrativo: 2021-000060 Código Seguro de Verificación (CSV): B986DD429CC98CA06475EB2388DCB611 Comprobación CSV: <a href="https://sede.acuentascanarias.org/publico/documento/B986DD429CC98CA06475EB2388DCB611">https://sede.acuentascanarias.org/publico/documento/B986DD429CC98CA06475EB2388DCB611</a>				
Fecha de sellado electrónico:	20-01-2022 13:44:49	- 43/65 -	Fecha de emisión de esta copia:	

#### 2.4.4. Housing y Hosting.

El housing consiste en el alquiler de un determinado espacio en un centro de datos en el que los clientes pueden implantar sus propios servidores en un entorno dotado de la máxima seguridad y una alta conectividad. Contratando el servicio de housing, los clientes adquieren espacio, potencia eléctrica, servicios de seguridad, refrigeración y conectividad. Así, los servidores son gestionados por los clientes, no por la empresa proveedora del servicio.

Los Ayuntamientos de San Bartolomé, Santa Cruz de La Palma y Yaiza han alquilado espacio físico en un centro de datos para albergar los servidores del Ayuntamiento por medio de contratos de servicios que incluyen soporte técnico para el mantenimiento de los servidores.

El hosting es un servicio de alojamiento virtual, en el que los clientes generalmente almacenan sus sitios web, así como archivos e información. En el caso del hosting, la gran mayoría de clientes desconocen el servidor en el que se encuentra alojado su sitio web, simplemente acceden a él a través de un panel de control.

Si sólo se quiere un alojamiento web, lo más indicado es contratar un hosting que propone los servicios necesarios. En cambio, si se requiere de una mayor seguridad, así como de un mayor almacenamiento, la contratación de un servicio de housing puede ser más interesante.

Han alquilado espacio para el almacenamiento de información y documentación los Ayuntamientos de San Bartolomé, Santa Cruz de La Palma, Tuineje y Yaiza.

Así, disponen de ambos housing y hosting, los Ayuntamientos de San Bartolomé, Santa Cruz de La Palma y Yaiza.

#### 2.5. Redes sociales y accesibilidad.

##### 2.5.1. Redes Sociales.

Las redes sociales son estructuras formadas en Internet por personas u organizaciones que se conectan a partir de intereses o valores comunes. A través de ellas, se crean relaciones entre individuos o empresas de forma rápida, sin jerarquía o límites físicos y que operan en el mundo virtual. Son sitios y aplicaciones que operan en niveles diversos, como el profesional o de relación, entre otros, pero siempre permitiendo el intercambio de información.

42

AY-026-2021

Firmado por:	PEDRO PACHECO GONZÁLEZ - Presidente	Fecha:	20-01-2022 11:26:07	
Nº expediente administrativo: 2021-000060 Código Seguro de Verificación (CSV): B986DD429CC98CA06475EB2388DCB611 Comprobación CSV: <a href="https://sede.acuentascanarias.org/publico/documento/B986DD429CC98CA06475EB2388DCB611">https://sede.acuentascanarias.org/publico/documento/B986DD429CC98CA06475EB2388DCB611</a>				
Fecha de sellado electrónico:	20-01-2022 13:44:49	- 44/65 -	Fecha de emisión de esta copia:	

En el caso de las AP, las redes sociales constituyen ya, desde hace algunos años, una nueva forma de interactuar con la ciudadanía. Por tanto, deberían formar parte, sin ninguna duda, de la estrategia comunicativa de las distintas áreas, servicios y unidades de cualquier Ayuntamiento.

Todos los Ayuntamientos fiscalizados tenían cuentas activas en las redes sociales a 30 de junio del 2020.

Las redes utilizadas eran las siguientes:

Redes	El Rosario	San Bartolomé	Santa Brígida	Santa Cruz de La Palma	Santa Úrsula	Tuineje	Yaiza
Facebook	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Twitter	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗
YouTube	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✗
Instagram	✓	✗	✓	✓	✓	✗	✗

✓ Redes Utilizadas  
✗ Redes no Utilizadas

En ellas, los Ayuntamientos dan información sobre noticias, eventos culturales y cualquier información de interés para los ciudadanos.

La gestión de las citadas redes es llevada por personal de los Ayuntamientos, excepto en el Ayuntamiento de Santa Úrsula, que lo gestiona personal ajeno por medio de un contrato de servicio, que lleva la comunicación institucional del Ayuntamiento.

### 2.5.2. Accesibilidad.

El Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público (en adelante, ASW), incluye las Unidades Responsables de Accesibilidad (en adelante, URAs) y la declaración de accesibilidad. Las medidas que expone son de obligado cumplimiento por todos los organismos públicos y afecta a los contenidos de sitios web (desde el 20 de septiembre de 2018) y de aplicaciones para dispositivos móviles (a partir del 23 de junio de 2021).

43

**AY-026-2021**

Las URAs son las encargadas de garantizar el cumplimiento de los requisitos de accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles dentro de su ámbito competencial.

La URA tiene un carácter transversal dentro de las organizaciones, de modo que actúa en el plano tecnológico, funcional y en todas aquellas unidades o departamentos que gestionan los sitios web y Apps.

Ningún Ayuntamiento fiscalizado muestra ha designado la Unidad de Responsabilidad de sitios web y aplicaciones móviles, establecido por el artículo 16 del ASW.

Solo el Ayuntamiento de Santa Úrsula posee la declaración parcial de cumplimiento de los requisitos de accesibilidad del sitio Web establecida en el art 15 del ASW, en la que se indica que su situación de cumplimiento de requisitos de accesibilidad es parcialmente conforme. Igualmente es el único que ha emitido el informe anual de accesibilidad para dar cumplimiento de los requisitos de accesibilidad previstos en el art 17 del ASW.

Todos los Ayuntamientos fiscalizados excepto los Ayuntamientos de Santa Úrsula y Yaiza, disponen de un mecanismo de comunicación que permita presentar sugerencias y quejas, así como informar sobre cualquier tipo de incumplimiento de los requisitos de accesibilidad.

## 2.6. Información presupuestaria.

Con el objeto de facilitar a los Ayuntamientos la implantación y/o mejora de la AE, en los presupuestos de gastos de los Cabildos Insulares, se han previsto partidas de subvenciones para inversiones para el impulso de la implantación y/o mejora de la AE.

El importe recibido por los Ayuntamientos por subvenciones u otras ayudas de los Cabildos Insulares en los ejercicios 2019 y 2020 ha sido el siguiente:

Ejercicios	El Rosario	San Bartolomé	Santa Brígida	Santa Cruz de La Palma	Santa Úrsula	Tuineje	Yaiza
2019	19.497,54	0,00	0,00	0,00	8.520,00	0,00	0,00
2020	29.400,00	0,00	0,00	0,00	35.000,00	0,00	0,00

Ningún Ayuntamiento fiscalizado ha recibido subvenciones del Estado, la Comunidad Autónoma o la Unión Europea en los ejercicios 2019 y 2020.

En cuanto al gasto anual, correspondiente a servicios de AE prestados por proveedores a los Ayuntamientos en los ejercicios 2019 y 2020, ascendió a:

Ejercicios	El Rosario	San Bartolomé	Santa Brígida	Santa Cruz de La Palma	Santa Úrsula	Tuineje	Yaiza
2019	57.714,15	46.161,18	61.734,49	26.387,80	16.628,19	13.961,10	23.130,96
2020	62.565,99	52.724,48	45.938,73	38.499,74	36.374,62	21.613,78	32.032,92

El Ayuntamiento con mayor gasto anual es el de El Rosario, en el ejercicio 2020, y el que lo tiene menor es el de Tuineje, en el ejercicio 2019.

Únicamente los Ayuntamientos de San Bartolomé y Santa Brígida han definido aplicaciones presupuestarias específicas para la implantación de la AE.

## 2.7. Repercusiones COVID-19.

Para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19, se reformó el texto refundido del Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público (en adelante, TREBEP) incorporando la normativa básica de regulación del teletrabajo como normativa básica sobre la que cada Administración pudiera desarrollar después su propia regulación.

Así, define el apartado primero del artículo 47 bis del TREBEP el teletrabajo como *“aquella modalidad de prestación de servicios a distancia en la que el contenido competencial del puesto de trabajo puede desarrollarse, siempre que las necesidades del servicio lo permitan, fuera de las dependencias de la Administración, mediante el uso de las tecnologías de la información y comunicación”*.

Por tanto, con anterioridad al 1 octubre de 2020, fecha de entrada en vigor del artículo 1 del Real Decreto-Ley 29/2020, de 29 de septiembre, de medidas urgentes en materia de teletrabajo en las AP y de recursos humanos en el Sistema Nacional de Salud para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19, que introdujo el nuevo artículo 47 bis del TREBEP, no se había regulado con carácter básico el teletrabajo en la Administración.

Con anterioridad a dicha regulación, los Ayuntamientos podían adoptar acuerdos relativos a la implantación de medidas para la realización de tareas a distancia por medios electrónicos y telemáticos de los trabajadores municipales (teletrabajo). Sin embargo, a 31 de diciembre de 2019 ningún Ayuntamiento fiscalizado, disponía de dicho acuerdo.

No obstante, en el periodo comprendido entre el 14 de marzo y el 20 de junio del 2020, los Ayuntamientos adoptaron acuerdos relativos a la implantación de medidas para la realización de tareas a distancia en parte de las áreas y servicios.

Durante el estado de alarma declarado en todo el territorio nacional para contener la propagación de infecciones causadas por el SARSCoV-2 el teletrabajo se desarrolló de la siguiente forma:

Áreas	El Rosario	San Bartolomé	Santa Brígida	Santa Cruz de La Palma	Santa Úrsula	Tuineje	Yaiza
Secretaría	TODO EL PERSONAL DEL ÁREA	PARTE DEL PERSONAL DEL ÁREA	TODO EL PERSONAL DEL ÁREA	PARTE DEL PERSONAL DEL ÁREA	TODO EL PERSONAL DEL ÁREA	TODO EL PERSONAL DEL ÁREA	PARTE DEL PERSONAL DEL ÁREA
Contratación	TODO EL PERSONAL DEL ÁREA	PARTE DEL PERSONAL DEL ÁREA	TODO EL PERSONAL DEL ÁREA	PARTE DEL PERSONAL DEL ÁREA	PARTE DEL PERSONAL DEL ÁREA	PARTE DEL PERSONAL DEL ÁREA	TODO EL PERSONAL DEL ÁREA
Intervención	TODO EL PERSONAL DEL ÁREA	PARTE DEL PERSONAL DEL ÁREA	TODO EL PERSONAL DEL ÁREA	PARTE DEL PERSONAL DEL ÁREA	PARTE DEL PERSONAL DEL ÁREA	TODO EL PERSONAL DEL ÁREA	TODO EL PERSONAL DEL ÁREA
Tesorería	TODO EL PERSONAL DEL ÁREA	PARTE DEL PERSONAL DEL ÁREA	TODO EL PERSONAL DEL ÁREA	PARTE DEL PERSONAL DEL ÁREA	PARTE DEL PERSONAL DEL ÁREA	TODO EL PERSONAL DEL ÁREA	TODO EL PERSONAL DEL ÁREA
Recaudación	TODO EL PERSONAL DEL ÁREA	NINGÚN PERSONAL DEL ÁREA	TODO EL PERSONAL DEL ÁREA	PARTE DEL PERSONAL DEL ÁREA	NINGÚN PERSONAL DEL ÁREA	NINGÚN PERSONAL DEL ÁREA	TODO EL PERSONAL DEL ÁREA
Registro general	TODO EL PERSONAL DEL ÁREA	NINGÚN PERSONAL DEL ÁREA	TODO EL PERSONAL DEL ÁREA	PARTE DEL PERSONAL DEL ÁREA	PARTE DEL PERSONAL DEL ÁREA	NINGÚN PERSONAL DEL ÁREA	PARTE DEL PERSONAL DEL ÁREA
Servicios Técnicos	TODO EL PERSONAL DEL ÁREA	TODO EL PERSONAL DEL ÁREA	TODO EL PERSONAL DEL ÁREA	PARTE DEL PERSONAL DEL ÁREA	PARTE DEL PERSONAL DEL ÁREA	SI, PARA PARTE DEL PERSONAL DEL ÁREA	NINGÚN PERSONAL DEL ÁREA
Recursos humanos	TODO EL PERSONAL DEL ÁREA	PARTE DEL PERSONAL DEL ÁREA	TODO EL PERSONAL DEL ÁREA	PARTE DEL PERSONAL DEL ÁREA	PARTE DEL PERSONAL DEL ÁREA	TODO EL PERSONAL DEL ÁREA	TODO EL PERSONAL DEL ÁREA

El número de trabajadores que realizaron sus funciones en régimen de teletrabajo mientras duró el estado de alarma en España (periodo comprendido entre el 14 de marzo y el 20 de junio de 2020) fue el siguiente:

Concepto	El Rosario	San Bartolomé	Santa Brígida	Santa Cruz de La Palma	Santa Úrsula	Tuineje	Yaiza
Número de trabajadores a 14/3/2020	202	206	129	205	1947	176	268
Porcentaje de trabajadores que han teletrabajado durante el estado de alarma	69%	17%	54%	24%	14%	14%	18%
Número de trabajadores que realizaron funciones en régimen de teletrabajo mientras duró el estado de alarma.	140	34	70	49	27	25	49
Número de trabajadores que desarrollaron sus funciones en régimen de teletrabajo con terminales portátiles del Ayto	2	34	6	0	0	9	11
Número de trabajadores que tuvieron que trasladar sus equipos informáticos de sobremesa desde el Ayto a sus domicilios particulares	1	0	2	0	0	0	0
Número de trabajadores que tuvieron que utilizar sus medios informáticos personales para la realización de trabajo a distancia	137	0	62	49	27	16	38

Desde la finalización del estado de alarma, salvo los Ayuntamientos de Santa Cruz de La Palma y Santa Úrsula, los Ayuntamientos fiscalizados han adoptado acuerdos para prolongar las prestaciones telemáticas de las tareas.

El teletrabajo llevado a cabo en las distintas áreas con posterioridad al 20 de junio del 2020, fin del estado de alarma es el siguiente:

Áreas	El Rosario	San Bartolomé	Santa Brígida	Santa Cruz de La Palma	Santa Úrsula	Tuineje	Yaiza
Secretaría	Parte del personal del Área	Ningún Personal del Área					
Contratación	Parte del personal del Área	Todo el personal del Área	Parte del personal del Área	Parte del personal del Área	Parte del personal del Área	Ningún Personal del Área	Ningún Personal del Área

Áreas	El Rosario	San Bartolomé	Santa Brígida	Santa Cruz de La Palma	Santa Úrsula	Tuineje	Yaiza
Intervención	Parte del personal del Área	Ningún Personal del Área					
Tesorería	Parte del personal del Área	Ningún Personal del Área					
Recaudación	Parte del personal del Área	Ningún Personal del Área	Parte del personal del Área	Parte del personal del Área	Ningún Personal del Área	Ningún Personal del Área	Ningún Personal del Área
Registro general	Parte del personal del Área	Ningún Personal del Área	Parte del personal del Área	Parte del personal del Área	Ningún Personal del Área	Ningún Personal del Área	Ningún Personal del Área
Servicios Técnicos	Parte del personal del Área	Todo el personal del Área	Parte del personal del Área	Parte del personal del Área	Parte del personal del Área	Ningún Personal del Área	Ningún Personal del Área
Recursos humanos	Parte del personal del Área	Ningún Personal del Área	Ningún Personal del Área				

Salvo los Ayuntamientos de Santa Brígida y Tuineje, para la implantación telemática de tareas, los Ayuntamientos han tenido que acometer inversiones en medios técnicos. En el caso del Ayuntamiento de El Rosario, la mayoría del personal ha utilizado sus propios medios para la realización del teletrabajo.

Medios técnicos	El Rosario	San Bartolomé	Santa Cruz de La Palma	Santa Úrsula	Yaiza
Número de ordenadores adquiridos	5	30	0	24	11
Coste de Adquisición de los portátiles	3.994,79	17.413,04	0	15.584,94	6.500
Número de monitores adquiridos	0	45	0	0	0
Coste de los Monitores	0	6.750,00	0	0	0
Número de Teléfonos móviles adquiridos	0	42	0	0	0
Coste de los Teléfonos móviles	0	9.124,07	0	0	0
Número de antenas para conexión Wifi adquiridas	0	0	0	11	0
Coste de las Antenas Wifi	0	0	0	3.899,12	0

Medios técnicos	El Rosario	San Bartolomé	Santa Cruz de La Palma	Santa Úrsula	Yaiza
Número de lectores de Tarjetas electrónicas	0	0	0	0	0
Coste de Tarjetas electrónicas	0	0	0	0	0
Otros	1 SERVIDOR DELL POWER EDGE R440	1 Pantalla TV, 11 videocámaras, altavoz y micrófono.	60 licencias de AnyDesk	Adquisición de 34 equipos router wifi.	NO
Coste de Otros	8.372,75	2.369,84	5.994,37	2.056,54	0

El número y porcentaje de trabajadores que continuaron realizando sus funciones en régimen de teletrabajo, a 31 de diciembre de 2020 era:

Concepto	El Rosario	San Bartolomé	Santa Brígida	Santa Cruz de La Palma	Santa Úrsula	Tuineje	Yaiza
N.º de trabajadores que realizaron funciones en régimen de teletrabajo mientras duró el estado de alarma	140	34	70	49	27	25	49
Indicar el nº de trabajadores que continúan realizando sus funciones en régimen de teletrabajo a 31/12/20	76	34	50	0	27	10	0
% de trabajadores que continúan en teletrabajo	54%	100%	71%	0%	100%	40%	0%

Excepto los trabajadores del Ayuntamiento de Tuineje, todos los que realizaban sus tareas de forma telemática han podido acceder a las aplicaciones, carpetas, archivos, etc., desde sus domicilios a través de red privada virtual (VPN) o similar.

Desde el inicio del estado de alarma los Ayuntamientos, excepto los Ayuntamientos de Santa Brígida, Santa Úrsula y Yaiza, han realizado actividades formativas sobre teletrabajo. Los que no, las han realizado, fue debido a que las llevaron a cabo en el momento de implantación de la AE.

49

**AY-026-2021**

En el periodo del estado de alarma, las sesiones de los órganos colegiados siguientes son los que han celebrado y adoptado acuerdos por medios electrónicos y telemáticos:

Órganos	El Rosario	San Bartolomé	Santa Cruz de La Palma
Pleno	SI	SI	NO
Junta de Gobierno	NO	SI	NO
Mesa de Contratación	NO	SI	SI
Comisiones Informativas	NO	SI	NO

Con posterioridad al estado de alarma, los Ayuntamientos de San Bartolomé y Santa Cruz de La Palma han continuado celebrando las sesiones de la misma forma.

## 2.8. Indicadores del nivel alcanzado en la tramitación electrónica.

La valoración del nivel alcanzado en la tramitación electrónica en los impuestos a 31 de diciembre del 2020, valorado de 0 a 3 se muestra en la tabla siguiente:

Grados alcanzados en la tramitación de los impuestos	
0	No existe en la sede electrónica información del trámite
1	Únicamente disponible, en la sede electrónica Información sobre el trámite
2	Posibilidad de acceder en la sede electrónica a información histórica referida a ejercicio anteriores
3	Permite la tramitación completa (incluyendo el pago si lo precisa)

A continuación, se muestra dicha valoración para los Ayuntamientos fiscalizados:

Impuestos	El Rosario	San Bartolomé	Santa Brígida	Santa Cruz de La Palma	Santa Úrsula	Tuineje	Yaiza
Impuestos sobre bienes inmuebles	3	3	0	3	2	0	3
Impuestos sobre vehículos de tracción mecánica	3	3	0	3	2	0	3
Impuestos sobre Construcciones Instalaciones y Obras	3	3	0	3	2	0	3
Impuestos sobre Actividades Económicas	3	3	0	3	0	0	3
Impuestos sobre el Incremento del valor de los terrenos	3	3	0	3	2	0	3

Tal y como se observa en el cuadro anterior, el nivel de tramitación total (nivel 3) se lleva a cabo en los Ayuntamientos de San Bartolomé, El Rosario, Santa Cruz de La Palma y Yaiza (57 % de los Ayuntamientos).

En los Ayuntamientos de Santa Brígida y Tuineje (28,5%) no se han incorporado los impuestos en su sede electrónica y en el Ayuntamiento de Santa Úrsula, excepto para el Impuesto sobre Actividades Económicas, su nivel de tramitación (nivel 2) permite el acceso a la información de ejercicios anteriores

En el caso del nivel de tramitación 3, el porcentaje de expedientes tramitados (Nº de Expedientes tramitados electrónicamente en el ejercicio/Nº total de expedientes tramitados en el ejercicio) fue el siguiente:

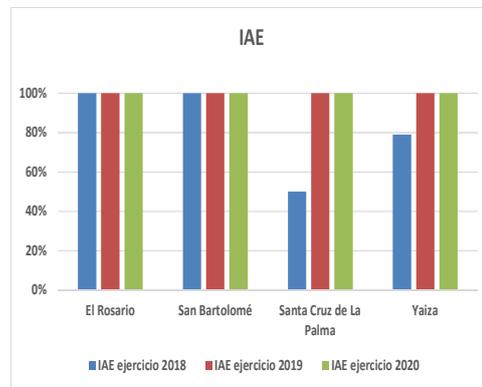
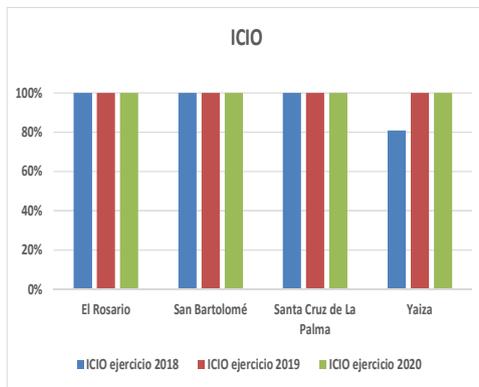
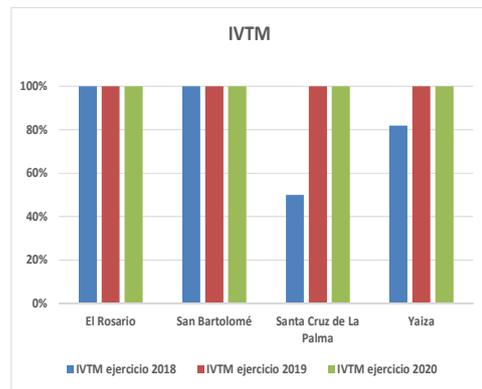
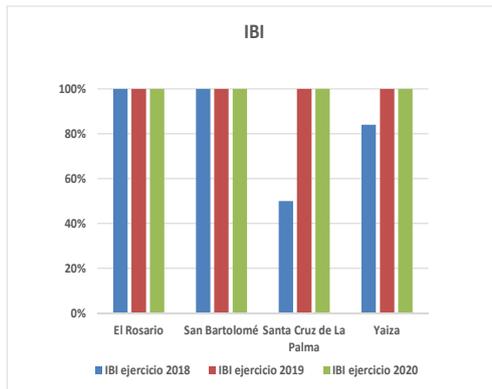
Porcentaje de tramitación electrónica en los ejercicios:	El Rosario	San Bartolomé	Santa Cruz de La Palma	Yaiza
IBI ejercicio 2018	100%	100%	50%	84%
IBI ejercicio 2019	100%	100%	100%	100%
IBI ejercicio 2020	100%	100%	100%	100%
IVTM ejercicio 2018	100%	100%	50%	82%
IVTM ejercicio 2019	100%	100%	100%	100%
IVTM ejercicio 2020	100%	100%	100%	100%
ICIO ejercicio 2018	100%	100%	100%	81%
ICIO ejercicio 2019	100%	100%	100%	100%
ICIO ejercicio 2020	100%	100%	100%	100%
IAE ejercicio 2018	100%	100%	50%	79%
IAE ejercicio 2019	100%	100%	100%	100%
IAE ejercicio 2020	100%	100%	100%	100%

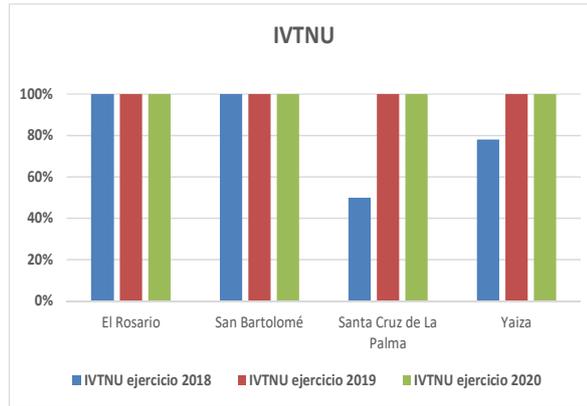
51

**AY-026-2021**

Porcentaje de tramitación electrónica en los ejercicios:	El Rosario	San Bartolomé	Santa Cruz de La Palma	Yaiza
IVTNU ejercicio 2018	100%	100%	50%	78%
IVTNU ejercicio 2019	100%	100%	100%	100%
IVTNU ejercicio 2020	100%	100%	100%	100%

Gráficamente la representación de estos porcentajes es la siguiente:





En el caso de las tasas y resto de trámites, el nivel alcanzado en la tramitación electrónica también se valora de 0 a 4 de acuerdo con la tabla siguiente:

Grados alcanzados en las tasas y resto de trámites	
0	No existe en la sede electrónica información del trámite
1	Únicamente disponible, en la sede electrónica Información sobre el trámite
2	Posibilidad de descargar los formularios o solicitudes a presentar para la realización del trámite
3	Permite el envío, a través de la sede electrónica, de los formularios o solicitudes cumplimentadas
4	Permite la tramitación completa (incluyendo el pago si precisa)

Siendo los niveles alcanzados por los Ayuntamientos fiscalizados los que se muestran a continuación:

Tasas y trámites	El Rosario	San Bartolomé	Santa Brígida	Santa Cruz de La Palma	Santa Úrsula	Tuineje	Yaiza
Tasa por la utilización privativa o aprovechamiento especial del dominio público	4	4	0	4	0	3	4
Obtención Licencia de obras	4	4	3	4	0	3	4
Obtención de Licencia apertura de establecimiento	4	4	3	4	0	3	4

Tasas y trámites	El Rosario	San Bartolomé	Santa Brígida	Santa Cruz de La Palma	Santa Úrsula	Tuineje	Yaiza
Empadronamiento (altas, bajas y cambios de domicilio)	4	4	3	4	0	0	3
Acceso a actividades culturales y formativas	4	4	0	4	0	3	3
Acceso a actividades deportivas	4	4	0	4	0	3	3
Trámites relacionados con ayudas y subvenciones	4	4	0	4	0	3	3

Tal y como se observa en el cuadro anterior, el Ayuntamiento de Santa Úrsula, en la totalidad de los trámites es el único que posee nivel 0, dado que no figura en la sede electrónica información del mismo.

En los restantes Ayuntamientos varía, así los Ayuntamientos de San Bartolomé, El Rosario y Santa Cruz de La Palma permiten en su sede electrónica la tramitación completa del expediente, incluido el pago, mientras que los Ayuntamientos de Santa Brígida y Tuineje tienen en algunos casos nivel 3 y en otros nivel 0 y, por último, el Ayuntamiento de Yaiza posee nivel 4, es decir, tramitación completa en las tasas y la obtención de licencias y nivel 3, es decir, el enviar a través de la sede electrónica los formularios o solicitudes cumplimentadas en el resto de trámites.

En los Ayuntamientos que presentan un nivel 4, el porcentaje de expedientes tramitados (Nº de expedientes tramitados electrónicamente en el ejercicio / Nº total de expedientes tramitados en el ejercicio) era el siguiente:

Tasas y Trámites	El Rosario	San Bartolomé	Santa Cruz de La Palma	Yaiza
<b>En la Tasa por la utilización privativa o aprovechamiento especial del dominio publico</b>				
Ejercicio 2018	100%	100%	83%	83%
Ejercicio 2019	100%	100%	100%	100%
Ejercicio 2020	100%	100%	100%	100%
<b>En la obtención Licencia de obras</b>				
Ejercicio 2018	100%	100%	100%	79%
Ejercicio 2019	100%	100%	100%	100%
Ejercicio 2020	100%	100%	100%	100%

54

**AY-026-2021**

Tasas y Trámites	El Rosario	San Bartolomé	Santa Cruz de La Palma	Yaiza
<b>En la obtención de Licencia apertura de establecimiento</b>				
Ejercicio 2018	100%	100%	2%	79%
Ejercicio 2019	100%	100%	11%	100%
Ejercicio 2020	100%	100%	33%	100%
<b>En el Empadronamiento (altas, bajas y cambios de domicilio)</b>				
Ejercicio 2018	100%	100%	0%	--
Ejercicio 2019	100%	100%	0%	--
Ejercicio 2020	100%	100%	0%	--
<b>En el acceso a actividades culturales y formativas</b>				
Ejercicio 2018	100%	100%	9%	--
Ejercicio 2019	100%	100%	20%	--
Ejercicio 2020	100%	100%	100%	--
<b>En el acceso a actividades deportivas</b>				
Ejercicio 2018	100%	100%	0%	--
Ejercicio 2019	100%	100%	0%	--
Ejercicio 2020	100%	100%	0%	--
<b>En los trámites relacionados con ayudas y subvenciones</b>				
Ejercicio 2018	100%	100%	47%	--
Ejercicio 2019	100%	100%	100%	--
Ejercicio 2020	100%	100%	100%	--

Se observa que en los Ayuntamientos de El Rosario y San Bartolomé, toda su tramitación es electrónica. En los Ayuntamientos de Santa Cruz de La Palma y Yaiza existe un aumento progresivo hasta llegar al 100 % de la tramitación electrónica en el ejercicio 2020.

En el Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma, en el acceso a actividades deportivas, así como en el trámite de empadronamiento, la tramitación ha sido nula electrónicamente, a pesar de tener un nivel 4 en los restantes trámites.

### 3. TRÁMITE DE ALEGACIONES

El presente Informe, antes de su aprobación definitiva, ha sido remitido para alegaciones, de conformidad con lo establecido en el art. 23 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Audiencia de Cuentas de Canarias.

A estos efectos, el Proyecto de Informe fue remitido a las Entidades objeto de fiscalización y a quienes, durante el periodo que alcanza la fiscalización ocupaban la Presidencia, de conformidad con lo dispuesto en el art. 43 de la Ley 4/1989, concediéndoseles un plazo de 7 días hábiles.

Transcurrido el plazo anterior no se han recibido alegaciones de los Ayuntamientos incluidos en el presente Informe de Fiscalización.

**AY-026-2021**

56

<b>Firmado por:</b>	PEDRO PACHECO GONZÁLEZ - Presidente	Fecha:	20-01-2022 11:26:07	
Nº expediente administrativo: 2021-000060 Código Seguro de Verificación (CSV): B986DD429CC98CA06475EB2388DCB611 Comprobación CSV: <a href="https://sede.acuentascanarias.org/publico/documento/B986DD429CC98CA06475EB2388DCB611">https://sede.acuentascanarias.org/publico/documento/B986DD429CC98CA06475EB2388DCB611</a>				
Fecha de sellado electrónico:	20-01-2022 13:44:49	- 58/65 -	Fecha de emisión de esta copia:	

#### 4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

##### 4.1. Opinión.

En opinión de la Audiencia de Cuentas, excepto por los hechos descritos en el epígrafe 3.2 de conclusiones del informe, los Ayuntamientos fiscalizados han cumplido con la normativa que resulta de aplicación.

##### 4.2. Conclusiones.

1.- Debe hacerse una valoración positiva de carácter general sobre la implantación de la Administración Electrónica en los Ayuntamientos fiscalizados, dado que su desarrollo ha sido muy relevante en la progresiva implantación de las nuevas tecnologías, lo que ha permitido diseñar mecanismos materiales y procedimentales tendentes a lograr una mayor eficacia, al poder los ciudadanos relacionarse con la Administración y contribuir con ello al avance del uso de los medios telemáticos por parte de los ciudadanos en sus relaciones con las Administración Local.

Sin embargo, existen obstáculos de cara a lograr un mayor grado de desarrollo de la Administración Electrónica, entre ellos; falta formación en las nuevas tecnologías; falta de confianza en la utilización de los medios electrónicos; falta de información respecto a lo que es y cómo puede beneficiarse el ciudadano de la Administración Electrónica. Unido a problemas para la puesta en funcionamiento, tales como la falta de formación de los empleados públicos y la reticencia al empleo de las nuevas tecnologías (Epígrafe 2).

2.- El desarrollo legal de la Administración Electrónica ha establecido un catálogo de derechos en beneficio de los ciudadanos, en el que se reconoce el derecho general de los mismos al acceso electrónico a los Ayuntamientos y a la tramitación telemática de los procedimientos.

No obstante, esta previsión general en determinados casos queda desvirtuada, dado que se encuentra condicionada a que los Ayuntamientos tengan los medios adecuados para poder utilizar las nuevas tecnologías. De tal manera que si no los tienen queda sin efecto el derecho de los ciudadanos a emplear estos medios, tal como se muestra a lo largo del informe (Epígrafe 2).

Firmado por:	PEDRO PACHECO GONZÁLEZ - Presidente	Fecha:	20-01-2022 11:26:07	
Nº expediente administrativo: 2021-000060 Código Seguro de Verificación (CSV): B986DD429CC98CA06475EB2388DCB611 Comprobación CSV: <a href="https://sede.acuentascanarias.org/publico/documento/B986DD429CC98CA06475EB2388DCB611">https://sede.acuentascanarias.org/publico/documento/B986DD429CC98CA06475EB2388DCB611</a>				
Fecha de sellado electrónico:	20-01-2022 13:44:49	- 59/65 -	Fecha de emisión de esta copia:	

3.- Todos los Ayuntamientos disponen de sede electrónica, de los que disponen de normativa específica que regule el contenido mínimo los de El Rosario, San Bartolomé y Yaiza ( Epígrafe 2.3.1).

4.- En lo relativo a los expedientes electrónicos, salvo los Ayuntamientos de El Rosario, Santa Úrsula y Tuineje, los Ayuntamientos restantes disponen de procedimientos escritos para cada trámite.

En el caso del Ayuntamiento de Santa Úrsula, la herramienta instalada no cumple con el esquema nacional de interoperabilidad, ni con sus normas técnicas en cuanto a la remisión de expedientes (Epígrafe 2.3.1.4).

5.- En cuatro de los siete Ayuntamientos los expedientes electrónicos se aplican en todos los procedimientos administrativos. En el caso de los Ayuntamientos de Santa Brígida y Santa Úrsula no se aplican, en el primero, en el la área de recaudación y, en el segundo, en el de recursos humanos (Epígrafe 2.3.1.4).

6.- Todos los Ayuntamientos disponen de la carpeta ciudadana, como espacio privado que facilita la relación con las AP al ofrecer, entre otras funcionalidades, información sobre el estado de los expedientes, acceso a notificaciones pendientes y comparecer en ellas, gestionar apoderamientos o consultar datos en poder de las administraciones (Epígrafe 2.3.1.6).

7.- Todos los Ayuntamientos poseen archivo electrónico, salvo el de Santa Úrsula, que prevé su implantación antes de finales del ejercicio 2021; disponiendo de manual de uso los Ayuntamientos de El Rosario, Santa Cruz de La Palma y Santa Brígida.

Los Ayuntamientos fiscalizados no disponen de documento alguno que delimite la responsabilidad, el rol y el acceso de los usuarios al archivo electrónico (Epígrafe 2.3.1.8).

8.- No poseen archivo electrónico único los Ayuntamientos de El Rosario, Santa Brígida y Santa Úrsula, siendo adquiridos en su mayoría por contratación, el Ayuntamiento de Santa Brígida lo ha obtenido de la Administración General del Estado, pero no ha podido llevarse a cabo su integración por lo que no se encuentra en funcionamiento.

Los Ayuntamientos de Santa Cruz de La Palma y Tuineje poseen un manual de funcionamiento de la herramienta; no disponiendo los Ayuntamientos fiscalizados de un documento donde se delimiten las responsabilidades, el rol y el acceso de los usuarios al mismo (Epígrafe 2.3.1.9).

9.- No existe en los Ayuntamientos fiscalizados un plan para digitalizar los documentos del archivo municipal y expedientes archivados con fecha anterior a la entrada en vigor de la Ley (Epígrafe 2.3.1.9).

10.- No poseen punto de acceso general electrónico los Ayuntamientos de Santa Brígida, Santa Úrsula y Tuineje (Epígrafe 2.3.1.10).

11.- Todos los Ayuntamientos, salvo el de Santa Úrsula, poseen registro electrónico general; no disponiendo ningún Ayuntamiento de documentos que delimiten la responsabilidad, el rol y el acceso de los usuarios al mismo (Epígrafe 2.3.1.11).

12.- No se han adaptado las oficinas de registro, en oficinas de asistencia en materia de registro en los Ayuntamientos de El Rosario, Santa Brígida y Yaiza por falta de medios técnicos, teniendo previsto ponerlas en funcionamiento a finales del ejercicio 2021 (Epígrafe 2.3.1.12).

13.- No disponen de registro electrónico de apoderamientos los Ayuntamientos de El Rosario, Santa Úrsula y Yaiza; siendo el Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma el único que posee un manual de uso de la herramienta.

Ningún Ayuntamiento fiscalizado dispone de un documento en el que se recoja las responsabilidades, roles y acceso de los usuarios (Epígrafe 2.3.1.13).

14.- Ningún Ayuntamiento fiscalizado dispone de registro de funcionarios públicos habilitados (Epígrafe 2.3.1.14).

15.- Todos los Ayuntamientos utilizan la factura electrónica y se encuentran adheridos al Punto General de Entrada de Facturas electrónicas de la Administración General del Estado (FACe).

Los Ayuntamientos de San Bartolomé y Santa Cruz de La Palma no poseen en su página web un enlace directo al punto de entrada citado.

Los Ayuntamientos fiscalizados no disponen del informe anual de auditoria de sistemas (Epígrafe 2.3.1.15).

16.- Los Ayuntamientos fiscalizados no han facilitado los datos de las diferentes variables de seguridad, que deben comunicar, al menos con carácter anual, relativo al estado de las principales variables de seguridad de aquellos sistemas de información que se encuentren bajo su responsabilidad.

59

**AY-026-2021**

<b>Firmado por:</b> PEDRO PACHECO GONZÁLEZ - Presidente	Fecha: 20-01-2022 11:26:07	
Nº expediente administrativo: 2021-000060 Código Seguro de Verificación (CSV): B986DD429CC98CA06475EB2388DCB611 Comprobación CSV: <a href="https://sede.acuentascanarias.org/publico/documento/B986DD429CC98CA06475EB2388DCB611">https://sede.acuentascanarias.org/publico/documento/B986DD429CC98CA06475EB2388DCB611</a>		
Fecha de sellado electrónico: 20-01-2022 13:44:49	- 61/65 -	

El único Ayuntamiento que en los últimos tres años ha sufrido algún incidente relacionado con la seguridad de sistemas, redes o terminales informáticas ha sido el Ayuntamiento de Tuineje (Epígrafe 2.4.1).

17.- Los Ayuntamientos de San Bartolomé, Santa Brígida, Santa Cruz de La Palma y Yaiza no han designado Delegado de Protección de Datos. Los Ayuntamientos de El Rosario, Santa Úrsula y Tuineje lo tienen contratado con una empresa privada y el Ayuntamiento de Santa Úrsula lo tiene asignado a una empresa privada a través del Cabildo Insular de Tenerife. Los tres Ayuntamientos han comunicado a la Agencia de Protección de Datos de la Comunidad Autónoma y a la Agencia Española de protección de datos su designación (Epígrafe 2.4.3).

18.- Solo ha llevado a cabo un análisis de riesgos de la seguridad de la información el Ayuntamiento de Tuineje, por lo que es el único que evalúa y verifica la eficacia de las medidas técnicas y organizativas (Epígrafe 2.4.3).

19.- Ningún Ayuntamiento fiscalizado ha designado la Unidad de Responsabilidad de sitios web y aplicaciones móviles, establecido por el artículo 16 del Real Decreto 1112/2018.

Solo el Ayuntamiento de Santa Úrsula posee la declaración parcial de cumplimiento de los requisitos de accesibilidad del sitio Web establecida en el art 15 del Real Decreto 1112/2018, en la que indica que su situación de cumplimiento de requisitos de accesibilidad es parcialmente conforme. Igualmente es el único que ha emitido el informe anual de accesibilidad para dar cumplimiento de los requisitos de accesibilidad previstos en el art 17 del Real Decreto 1112/2018 (Epígrafe 2.5.2).

20.- Ningún Ayuntamiento ha recibido subvenciones para la implantación de la Administración electrónica del Estado, la Comunidad Autónoma o la Unión Europea en los ejercicios 2019 y 2020. Únicamente los Ayuntamientos de San Bartolomé y Santa Brígida han definido aplicaciones presupuestarias específicas para la implantación de la Administración electrónica (Epígrafe 2.6).

21.- En el periodo comprendido entre el 14 de marzo y el 20 de junio del 2020, los Ayuntamientos adoptaron acuerdos relativos a la implantación de medidas para la realización de tareas a distancia en parte de las áreas y servicios.

Desde la finalización del estado de alarma, salvo los Ayuntamientos de Santa Cruz de La Palma y Santa Úrsula, los Ayuntamientos fiscalizados han adoptado acuerdos para prolongar las prestaciones telemáticas de las tareas.

60

**AY-026-2021**

<b>Firmado por:</b> PEDRO PACHECO GONZÁLEZ - Presidente	Fecha: 20-01-2022 11:26:07	
Nº expediente administrativo: 2021-000060 Código Seguro de Verificación (CSV): B986DD429CC98CA06475EB2388DCB611 Comprobación CSV: <a href="https://sede.acuentascanarias.org/publico/documento/B986DD429CC98CA06475EB2388DCB611">https://sede.acuentascanarias.org/publico/documento/B986DD429CC98CA06475EB2388DCB611</a>		
Fecha de sellado electrónico: 20-01-2022 13:44:49	- 62/65 -	

Salvo los Ayuntamientos de Santa Brígida y Tuineje, para la implantación telemática de tareas, los Ayuntamientos han tenido que acometer inversiones en medios técnicos. En el caso del Ayuntamiento de El Rosario, la mayoría del personal ha utilizados sus propios medios para la realización del teletrabajo (Epígrafe 2.7).

22.- Excepto los trabajadores del Ayuntamiento de Tuineje, todo los que realizaban sus tareas de forma telemática han podido acceder a las aplicaciones, carpetas, archivos, etc., desde sus domicilios a través de red privada virtual (VPN) o similar.

Desde el inicio del estado de alarma, excepto los Ayuntamientos de Santa Brígida, Santa Úrsula y Yaiza, los restantes han realizado actividades formativas sobre teletrabajo. Los que no la han realizado fue debido a que la llevaron a cabo en el momento de implantación de la Administración Electrónica (Epígrafe 2.7).

23.- En lo referente a los impuestos, el nivel de tramitación electrónica total se lleva a cabo en los Ayuntamientos de El Rosario, San Bartolomé, Santa Cruz de La Palma y Yaiza. En los Ayuntamientos de Santa Brígida y Tuineje no se han incorporado los impuestos en su sede electrónica y en el Ayuntamiento de Santa Úrsula, excepto para el Impuesto sobre Actividades Económicas, su nivel de tramitación solo permite el acceso a la información de ejercicios anteriores (Epígrafe 2.8).

24.- En las tasas y otros trámites, el Ayuntamiento de Santa Úrsula es el único en que, en la sede electrónica, no existe información del trámite. En los restantes Ayuntamientos varía, así, los Ayuntamientos de El Rosario, San Bartolomé y Santa Cruz de La Palma permiten, en su sede electrónica, la tramitación completa del expediente, incluido el pago. Los Ayuntamientos de Santa Brígida y Tuineje tienen en algunos casos un nivel de tramitación total y, en otros, no existe información. Por último, el Ayuntamiento de Yaiza posee un nivel que permite la tramitación completa en las Tasa y, en la obtención de licencias, el acceder a la cumplimentación y envío de los formularios (Epígrafe 2.8).

#### 4.3. Recomendaciones.

La Audiencia de Cuentas, a la vista de las conclusiones indicadas anteriormente, formula las siguientes recomendaciones, dirigidas a los órganos de gobierno, con la finalidad de mejorar la implantación de la Administración Electrónica por las Entidades fiscalizadas:

61

AY-026-2021

Firmado por:	PEDRO PACHECO GONZÁLEZ - Presidente	Fecha:	20-01-2022 11:26:07	
Nº expediente administrativo: 2021-000060 Código Seguro de Verificación (CSV): B986DD429CC98CA06475EB2388DCB611 Comprobación CSV: <a href="https://sede.acuentascanarias.org/publico/documento/B986DD429CC98CA06475EB2388DCB611">https://sede.acuentascanarias.org/publico/documento/B986DD429CC98CA06475EB2388DCB611</a>				
Fecha de sellado electrónico:	20-01-2022 13:44:49	- 63/65 -	Fecha de emisión de esta copia:	

1.- Se recomienda para el desarrollo de la Administración electrónica incrementar la información administrativa mediante el reforzamiento de las oficinas de información, crear números de teléfono de asistencia gratuita a los ciudadanos, incrementar la formación de los empleados públicos mediante cursos y programas de formación, desarrollar convenios de colaboración entre las diversas Administraciones Públicas de cara a lograr una mejor interoperabilidad de sistemas, e implantar sistemas gratuitos de acceso a internet con sistemas wifi municipales.

2.- Se recomienda la creación de un Área o servicio transversal de mejora e innovación que tenga un responsable al que se dote de medios y capacidad para recabar la colaboración de la totalidad de departamentos y empleados del Ayuntamiento. Primando la colaboración sobre los compartimentos estancos.

3.- Se recomienda la digitalización de la gestión para ser más eficaz y eficiente, dado que la gestión de documentos en papel resulta cara e ineficiente. La decisión de digitalizar, es decir, la conversión digital de documentos originales no digitales mejora el acceso a los documentos y reduce la manipulación y el uso de documentos originales, además de facilitar su conservación, acceso y uso compartido.

4.- Se recomienda avanzar en la extensión de las actuaciones administrativas automatizadas, entendidas estas como cualquier acto o actuación realizada íntegramente a través de medios electrónicos por una Administración Pública en el marco de un procedimiento administrativo y en la que no haya intervenido de forma directa un empleado público. Lo que es posible para cualquier actuación que esté perfectamente normada y no requiera decisión discrecional, sino solo la verificación por órganos competentes.

5.- Se recomienda modular la aplicación de seguridad en materia de identidad y autenticación para que ésta no sea el inhibidor más importante para el uso de los Servicios Públicos Digitales por la ciudadanía. El certificado electrónico y la firma electrónica avanzada y reconocida deben reservarse para los procedimientos que requieran garantía jurídica elevada, mientras que otros procedimientos pueden resolver la autenticación mediante sistemas más ligeros como el de claves concertadas en un registro previo.

6.- Se recomienda proporcionar a todos los trabajadores las herramientas necesarias para hacer frente al cambio que ha supuesto el paso a una Administración electrónica. Para ello se debería incidir en planes de comunicación interna y formación que mantengan informados y formados a los empleados públicos en materia de Administración electrónica.

<b>Firmado por:</b>	PEDRO PACHECO GONZÁLEZ - Presidente	<b>Fecha:</b> 20-01-2022 11:26:07	
Nº expediente administrativo: 2021-000060 Código Seguro de Verificación (CSV): B986DD429CC98CA06475EB2388DCB611 Comprobación CSV: <a href="https://sede.acuentascanarias.org/publico/documento/B986DD429CC98CA06475EB2388DCB611">https://sede.acuentascanarias.org/publico/documento/B986DD429CC98CA06475EB2388DCB611</a>			
<b>Fecha de sellado electrónico:</b> 20-01-2022 13:44:49	- 64/65 -	<b>Fecha de emisión de esta copia:</b> 20-01-2022 13:55:45	

7.- Se recomienda la realización de campañas publicitarias de la sede electrónica, con el propósito de mostrar su utilidad y forma de uso para las personas que no conozcan su funcionamiento, con la finalidad de que la sede adquiera mayor popularidad para que aumente el número de usuarios.

8.- Se recomienda impulsar el gobierno abierto mediante la adopción de las redes sociales digitales, herramientas que pueden ayudar a ser más transparentes y participativos. La correcta adopción de estas tecnologías sociales puede contribuir a la creación de comunidades ciudadanas virtuales y a la mejora de la confianza de la ciudadanía en las instituciones públicas. Para ello las AP deben utilizar las redes sociales digitales para transformar sus procesos y mejorar los servicios públicos.

9.- Se recomienda apostar por el uso de dispositivos móviles como canal para la difusión y promoción de información, así como para la gestión de expedientes administrativos. Así como extender el uso de SMS, correo electrónico u otras formas habituales de comunicación en el ámbito de las redes sociales, para relacionarse la Administración de esta forma con aquellos ciudadanos que así lo decidan libremente.

Santa Cruz de Tenerife, a 23 de diciembre de 2021.

EL PRESIDENTE,  
Pedro Pacheco González

**AY-026-2021**

63

<b>Firmado por:</b> PEDRO PACHECO GONZÁLEZ - Presidente	Fecha: 20-01-2022 11:26:07	
Nº expediente administrativo: 2021-000060 Código Seguro de Verificación (CSV): B986DD429CC98CA06475EB2388DCB611 Comprobación CSV: <a href="https://sede.acuentascanarias.org/publico/documento/B986DD429CC98CA06475EB2388DCB611">https://sede.acuentascanarias.org/publico/documento/B986DD429CC98CA06475EB2388DCB611</a>		
Fecha de sellado electrónico: 20-01-2022 13:44:49	- 65/65 -	