

RECOMENDACIONES



ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA Y ATENCIÓN CIUDADANA (*Versión corregida*)

Seguimiento del estudio del Ararteko
“Administración digital y relaciones con la
ciudadanía. Su aplicación a las
administraciones públicas vascas”

**Recomendación General del Ararteko 3/2024,
de 26 de agosto**

ararteko
Herriaren Defendatzailea
Defensoria del Pueblo



Índice

I. INTRODUCCIÓN	4
II. EVALUACIÓN Y CONSIDERACIONES	7
1. Portal de internet, sede electrónica y registro electrónico	7
1.1. Evaluación de respuestas	7
1.2. Consideraciones jurídicas	9
2. Oficinas de asistencia en materia de registro, cita previa y atención ciudadana. 11	
2.1. Evaluación de respuestas	11
2.2. Consideraciones jurídicas	12
3. Plataforma de notificaciones electrónicas	15
3.1. Evaluación de respuestas	15
3.2. Consideraciones jurídicas	16
4. Interoperabilidad	19
4.1. Evaluación de respuestas	19
4.2. Consideraciones jurídicas	20
5. Sistemas de identificación y firma electrónica	24
5.1. Evaluación de respuestas	24
5.2. Consideraciones jurídicas	24
6. Formación	27
6.1. Evaluación de respuestas	27
6.2. Consideraciones jurídicas	28
7. Expediente electrónico y medidas de seguridad	29
7.1. Evaluación de respuestas	29
7.2. Consideraciones jurídicas	30
8. Transparencia	33
8.1. Evaluación de respuestas	33
8.2. Consideraciones jurídicas	33
III. RECOMENDACIÓN GENERAL	35



IV. ANEXOS	39
1. Cuestionario	39
2. Respuestas de las administraciones colaboradoras	43
2.1. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno GV-EJ.....	43
2.2. Osakidetza-SVS.....	44
2.3. Diputación Foral de Gipuzkoa.....	45
2.4. Diputación Foral de Bizkaia.....	46
2.5. Diputación Foral de Álava.....	48
2.6. Ayuntamiento de Bilbao	49
2.7. Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz	50
2.8. Ayuntamiento de Donostia/San Sebastián.....	51
2.9. Ayuntamiento de Barakaldo	52
2.10. Ayuntamiento de Getxo	54
2.11. Ayuntamiento de Irun	55
2.12. Ayuntamiento de Eskoriatza.....	56
2.13. Ayuntamiento de Llodio-Laudio	57



Recomendación General del Ararteko 3/2024, de 26 de agosto de 2024.

Administración electrónica y atención ciudadana.

I. INTRODUCCIÓN

Introducción y objeto

En 2021, el Ararteko publicó el estudio "Administración digital y relaciones con la ciudadanía. Su aplicación a las administraciones públicas vascas"¹. Este estudio examinó el marco normativo vigente sobre digitalización en el ámbito público y su impacto en los derechos de la ciudadanía en sus relaciones digitales con la Administración pública vasca. Se identificaron problemas en el proceso de digitalización y sus soluciones, se analizó cómo la brecha digital afecta a ciertos colectivos y se evaluó la efectividad de las relaciones digitales y el papel de las notificaciones electrónicas, incluyendo los problemas prácticos asociados.

Para la elaboración del estudio se remitió un cuestionario a 17 administraciones vascas (Gobierno Vasco, diputaciones forales y una muestra de municipios por territorios históricos). El estudio analizó 20 aspectos relacionados con la administración electrónica, identificándose aquellos que contaban con mejor estado de desarrollo y los que precisaban de una mayor atención.

El estudio recogió 22 conclusiones de las que se derivaron una serie de recomendaciones.

Entre ellas:

1. Definir y aprobar una estrategia de transición para el fomento del uso de los medios electrónicos que incorpore un acompañamiento a la ciudadanía y que preste atención específica a las necesidades de aquellos colectivos susceptibles de encontrarse en situación de vulnerabilidad digital, tales como las personas mayores, o de vulnerabilidad económica.

¹ <https://www.ararteko.eus/es/administracion-digital-y-relaciones-con-la-ciudadania-su-aplicacion-las-administraciones-publicas-vascas-0>.



2. Impulsar la regulación integral del sistema de relaciones entre la ciudadanía y la Administración pública vasca, que incorpore tanto la perspectiva digital como la presencial.
3. Asegurar el derecho ciudadano a la multicanalidad, esto es, a elegir el medio a través del cual relacionarse con la Administración.
4. Asistir a la ciudadanía en el uso de los canales electrónicos mediante el establecimiento de sistemas de apoyo para quienes no dispongan de recursos tecnológicos ni competencias digitales para poder realizar los trámites por vía electrónica.
5. Aplicar fondos Next generation para paliar la brecha digital. Los proyectos de inversión provenientes de fondos europeos en materia de digitalización deberían priorizar la inclusión digital y la eliminación gradual de la brecha digital.
6. Acelerar la implantación de las infraestructuras tecnológicas precisas para un funcionamiento completo de la administración electrónica, priorizando la puesta en marcha de aquellas que faciliten la relación con la ciudadanía.
7. Incorporar medidas concretas orientadas a la garantía y fortalecimiento de los derechos digitales de la ciudadanía, como las cartas de derechos digitales.
8. Fomentar instrumentos que faciliten el uso del euskera en los procedimientos administrativos tramitados electrónicamente.

El Ararteko ha considerado oportuno efectuar un seguimiento del estudio publicado en 2021 con dos objetivos: primero, analizar el grado de implantación de la administración electrónica en los últimos años, en comparación con las respuestas aportadas con anterioridad y, segundo, evaluar el cumplimiento de las recomendaciones formuladas por esta defensoría para que las administraciones avancen e impulsen la transformación digital en beneficio e interés de la ciudadanía. Todo ello en clave de legalidad, de garantía de derechos evitando la indefensión de las personas en sus relaciones con el sector público vasco.

Para ello, el Ararteko ha decidido remitir la encuesta a las mismas administraciones colaboradoras.

Estructura

El presente documento se estructura en varias secciones principales, comenzando con una introducción que explica el objeto del seguimiento y los objetivos del informe de 2024.



La mayor parte del documento se centra en las consideraciones sobre distintos aspectos de la administración electrónica. Cada aspecto se analiza en subsecciones que incluyen una evaluación de las respuestas obtenidas de varias administraciones colaboradoras y las consideraciones jurídicas y recomendaciones basadas en esos análisis. Los aspectos evaluados incluyen el portal de internet, sede electrónica y registro electrónico; las oficinas de asistencia en materia de registro, cita previa y atención ciudadana; la plataforma de notificaciones electrónicas; la interoperabilidad; los sistemas de identificación y firma electrónica; la formación; el expediente electrónico y las medidas de seguridad; y la transparencia.

Cada sección ofrece un análisis detallado del estado actual de estos aspectos en las administraciones públicas vascas, destacando tanto las fortalezas como las áreas de mejora. Las recomendaciones proporcionadas buscan guiar a las administraciones hacia mejores prácticas y asegurar que se cumplan los estándares normativos y de calidad.

El informe concluye con una recomendación general que resume las principales observaciones y recomendaciones específicas realizadas a lo largo del documento. Además, incluye anexos con el cuestionario utilizado para recopilar la información y un resumen de las respuestas proporcionadas por las administraciones colaboradoras, detallando cómo cada entidad está gestionando los aspectos evaluados.

Cuestionario y administraciones colaboradoras

El cuestionario de seguimiento del estudio de administración electrónica se remitió durante el verano 2023.

Las administraciones públicas a las que se remitió la petición de colaboración fueron las siguientes:

1. *Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno GV-EJ*
2. *Osakidetza-Servicio Vasco de Salud (en adelante Osakidetza)*
3. *Diputación Foral de Gipuzkoa (en adelante DFG-GFA)*
4. *Diputación Foral de Bizkaia (en adelante DFB-BFA)*
5. *Diputación Foral de Alava-Araba (en adelante DFA-AFA)*
6. *Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz*
7. *Ayuntamiento de Bilbao*
8. *Ayuntamiento de Donostia/San Sebastián*
9. *Ayuntamiento de Barakaldo*
10. *Ayuntamiento de Getxo*
11. *Ayuntamiento de Irun*
12. *Ayuntamiento de Eskoriatza*
13. *Ayuntamiento de Llodio-Laudio*
14. *Ayuntamiento de Zamudio*



Se recibió el cuestionario completado por parte de todas las administraciones, excepto del Ayuntamiento de Zamudio.

En el ámbito del seguimiento realizado, únicamente se han tenido en cuenta las respuestas aportadas por un único departamento de las diputaciones forales porque, con anterioridad, se efectuaron consultas a distintos departamentos.

Por ese motivo, a pesar de que se han detectado disfunciones en las respuestas, en los resultados se reflejan exclusivamente las contestaciones de los departamentos competentes en materia de administración electrónica de las diputaciones forales. Por lo tanto, cualquier referencia a una diputación, se entenderá realizada con respecto a todos los sistemas y servicios de todos los departamentos forales en global.

El desarrollo de la administración electrónica se encuentra sujeto al impulso de las administraciones públicas por lo que las evaluaciones, conclusiones y recomendaciones formuladas en la presente recomendación general pueden mantener su vigencia y tener acomodo en la actualidad, o bien pueden encontrarse superadas e implantadas, dado que han transcurrido varios meses desde el envío de la información por parte de las administraciones colaboradoras.

II. EVALUACIÓN Y CONSIDERACIONES

1. Portal de internet, sede electrónica y registro electrónico

1.1. Evaluación de respuestas

Sede electrónica y registro electrónico:

- Todas las administraciones, excepto Osakidetza, disponen de sede electrónica.
- En todas las sedes electrónicas se mantiene una relación actualizada de servicios, procedimientos y trámites disponibles. La mayoría de los ayuntamientos mantiene publicada una relación actualizada de los servicios, procedimientos y trámites disponibles en sus sedes electrónicas, con la excepción de Getxo.
- Todas las administraciones, salvo Getxo, cuentan con disposiciones reguladoras de la sede electrónica. En la mayoría de los casos, estas disposiciones están publicadas e identificadas en las sedes electrónicas, aunque Eskoriatza no cumple con este criterio.
- Todos los entes públicos, excepto Osakidetza, disponen de un registro electrónico general para la presentación de escritos, solicitudes y documentos. Osakidetza utiliza



el registro electrónico general que figura en la sede electrónica del Gobierno Vasco para facilitar la recepción de escritos y documentos.

Causas de rechazo en el registro electrónico:

La mayoría de las administraciones permiten el rechazo de solicitudes o escritos en ciertos casos. Las causas incluyen:

- Existencia de un cuestionario o aplicación corporativa específica para ciertos trámites, obligando a los ciudadanos a seguir un proceso específico (GFA).
- Incumplimiento de condiciones establecidas en el artículo 66.6 de la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo de las Administraciones Públicas (en adelante LPAC) (DFB-BFA).
- DFA-AFA específica que no se admitirá documentación a través de trámites genéricos cuando existan trámites electrónicos específicos en su sede electrónica.
- Algunos ayuntamientos como Donostia/San Sebastián, Getxo y Eskoriatza especifican causas de rechazo o no admisión a trámite de documentos, principalmente relacionadas con problemas de identificación de los interesados o incompatibilidades con el trámite solicitado.

Autenticidad e integridad de documentos:

- Todas las administraciones, excepto Osakidetza y Bilbao, han habilitado servicios para la comprobación de la autenticidad e integridad de los documentos mediante sistemas de consulta de códigos seguros de verificación.
- Todas las administraciones refieren que los recibos o justificantes emitidos acreditan la fecha y hora de presentación, el número de entrada de registro y de otros documentos que acompañan a la solicitud inicial.

Área personalizada y registro de apoderamientos:

- Todas las administraciones, excepto Osakidetza y Vitoria-Gasteiz, han creado un área personalizada tipo carpeta ciudadana, permitiendo a los ciudadanos verificar sus datos y conocer el estado de tramitación de sus procedimientos. Osakidetza sí habilita el acceso a la historia clínica electrónica.
- Todas las administraciones, excepto Osakidetza, han creado un registro electrónico de apoderamientos para trámites electrónicos por medio de representante. Sin embargo, estos registros no son interoperables y no permiten su consulta por otras administraciones públicas. En el caso de las entidades locales, Bilbao, Irun, Eskoriatza, y Llodio-Laudio han creado registros electrónicos de apoderamientos, aunque ninguno de estos registros es interoperable con otras administraciones públicas.

Los resultados muestran que la mayoría de las administraciones están avanzando hacia la digitalización y ofrecen numerosos servicios electrónicos, aunque hay diferencias en la interoperabilidad y en ciertas funcionalidades como las causas de rechazo de documentos y la interoperabilidad de los registros de apoderamientos.



Los ayuntamientos muestran un alto nivel de implementación tecnológica y la mayoría proporcionan acceso integral a servicios y funciones electrónicas, aunque

hay variaciones notables en servicios como la interoperabilidad del registro de apoderamientos y la creación de áreas personalizadas en algunos ayuntamientos. La falta de interoperabilidad y algunas deficiencias en la regulación interna y la transparencia podrían ser áreas de mejora.

1.2. Consideraciones jurídicas

De los resultados aportados por las administraciones colaboradoras se desprende que en algún supuesto no se dispone de un registro electrónico propio en el portal de internet de la administración como sucede en el caso de Osakidetza, que habilita su sistema de registro electrónico general a través del punto de acceso electrónico de titularidad del Gobierno Vasco. En este sentido, parece oportuno que se informe a la ciudadanía en el propio portal de internet de Osakidetza sobre esta posibilidad de dirigir escritos y solicitudes al citado ente público de derecho privado a través del registro electrónico general del Gobierno Vasco².

Cabe llamar la atención sobre la posibilidad de que las sedes electrónicas y los concretos trámites del procedimiento administrativo no se encuentren desarrollados o no funcionen adecuadamente, en cuyo caso, no parece oportuno rechazar o inadmitir solicitudes presentadas por la ciudadanía a través del registro electrónico general, dado que no tendrán otra alternativa electrónica para presentar documentos, solicitudes, recursos, etc.

Por un lado, se debe destacar la necesidad de admitir a trámite escritos y solicitudes dirigidas a cualquier otra administración a través de los registros de acuerdo con lo previsto en el [artículo 16.4](#) de la LPAC que señala que *“los registros electrónicos de todas y cada una de las Administraciones, deberán ser plenamente interoperables, de modo que se garantice su compatibilidad informática e interconexión, así como la transmisión telemática de los asientos registrales y de los documentos que se presenten en cualquiera de los registros”*.

El apartado 3.b del [artículo 37](#) del Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos (en adelante RAFME) desarrolla ese precepto por cuanto los registros electrónicos deben admitir *“Cualquier solicitud, escrito o comunicación distinta de los mencionados en el párrafo anterior dirigido a cualquier Administración Pública”*.

De este modo, no parece adecuado rechazar o inadmitir una solicitud cuando se encuentra dirigida a otra administración debiendo, en su caso, remitirla a la

² <https://www.euskadi.eus/registro-electronico-general/web01-sede/es/>.



administración u organismo competente a través de los sistemas de interconexión de registros de acuerdo con el principio de interoperabilidad. (Para más información Resolución 2023R-1294-23 del Ararteko, de 10 de octubre de 2023³)

Por otro lado, el Ararteko quiere llamar la atención sobre la aplicación del [artículo 16.8](#) de la LPAC que establece un régimen concreto para aquella documentación que se presente vía registro, pero cuya regulación especial determine que la forma de presentación debe ser otra, señalando que en este caso se entenderá por no presentado, sin embargo, el [artículo 37.4](#) del RAFME añade a lo preceptuado en el artículo 16.8 la obligación expresa para el órgano competente de informar de este extremo al interesado, así como los requisitos que debe cumplir conforme a la *“legislación específica aplicable”*.

La propia LPAC establece un régimen específico como el de los obligados a relacionarse de manera electrónica con la administración tal y como sucede en el supuesto de las personas jurídicas y otros colectivos de acuerdo con el [artículo 14.2](#) LPAC. También pueden resultar ejemplos en esta línea las figuras del registro electrónico de facturas o de las ofertas de licitaciones a través de las plataformas de licitación correspondientes. La propia Ley de contratos del sector público obliga a disponer de una plataforma al efecto pudiendo únicamente presentarse la documentación destinada a licitar a través de la misma. A juicio del Ararteko, los ejemplos antedichos gozan de un régimen y legislación especial diferenciado de la mera tramitación administrativa a través de la sede electrónica de la Administración.

En suma, el Ararteko considera que, salvo que exista un régimen especial que regule expresamente la obligación de utilizar un concreto canal electrónico, no deben rechazarse escritos y solicitudes que se reciban a través del registro electrónico general.

El desarrollo de un mero trámite electrónico, y su ofrecimiento a la ciudadanía, simplemente facilita la relación electrónica, y no debe entenderse que sustituye a la función de registro.

Por último, en relación con lo previsto en el [artículo 66.6](#) LPAC, que señala que *“Cuando la Administración en un procedimiento concreto establezca expresamente modelos específicos de presentación de solicitudes, éstos serán de uso obligatorio por los interesados”*, el Ararteko considera que este precepto no contempla una causa de inadmisión de escritos y solicitudes por vía electrónica, sino que, únicamente señala que se podrán inadmitir, en un procedimiento concreto, si no se utilizan modelos específicos expresamente señalados. En otras palabras, el precepto citado no obliga a utilizar un trámite electrónico específico, sino el modelo de solicitud al efecto. Aun así, en caso de que la persona interesada no se ajuste al modelo de solicitud o estándar requerido por la administración, se debe requerir la subsanación del requisito tal y como se prevén el [artículo 14.2](#) RAFME, sin rechazo o inadmisión.

³ <https://ararteko.eus/es/resolucion-2023r-1294-23-del-ararteko-de-10-de-octubre-de-2023>.



Por otro lado, las administraciones deben avanzar en la implementación y mejora de las carpetas ciudadanas o puntos de acceso general electrónico, es decir, de los entornos de la sede electrónica que permita el acceso a las personas interesadas al estado de tramitación de los expedientes y de las comunicaciones y notificaciones efectuadas por las entidades públicas. De ese modo, se proporcionaría efectividad al derecho de acceso a la tramitación del expediente en su vertiente electrónica ([artículo 53](#) LPAC).

En materia de apoderamientos, se ha constatado que, si bien la mayoría de las administraciones públicas consultadas disponen de registro electrónico de apoderamientos, en la práctica se orientan a realizar trámites ante los propios organismos que los habilitan y por lo tanto, no son interoperables ni se prevé la posibilidad de su consulta por otras administraciones.

Esto comporta contravenir lo dispuesto en el [artículo 6.2](#) LPAC que establece que los citados registros electrónicos de apoderamientos deben ser *“ser plenamente interoperables entre sí, de modo que se garantice su interconexión, compatibilidad informática, así como la transmisión telemática de las solicitudes, escritos y comunicaciones que se incorporen a los mismos”*.

El Ararteko considera que las entidades públicas deben implantar registros interoperables, con objeto de que la ciudadanía no precise otorgar poderes ante todas y cada una de las administraciones públicas con las cuales se relaciona.

El cumplimiento de la norma, la simplificación administrativa, el derecho a no presentar datos y la interoperabilidad son aspectos que deben presidir las decisiones de desarrollo de trámites y procedimientos a través de medios electrónicos.

2. Oficinas de asistencia en materia de registro, cita previa y atención ciudadana

2.1. Evaluación de respuestas

Creación y publicación de oficinas de asistencia en materia de registro

- Todas las entidades, excepto la DFA-AFA, han creado oficinas de asistencia en materia de registro.
- Todas las entidades que tienen oficinas, han publicado un directorio geográfico en su sede electrónica. En el caso de los ayuntamientos hay variabilidad en la publicación del directorio geográfico: algunos ayuntamientos no han publicado esta información en sus sedes electrónicas.

**Sistemas de cita previa y métodos para su solicitud:**

- Casi todas las entidades ofrecen sistemas de cita previa, excepto Osakidetza.
- Generalmente, la cita previa no es obligatoria para ser atendido, ofreciendo flexibilidad en el acceso a los servicios.
- Se ofrecen múltiples canales para solicitar citas, incluyendo medios presenciales, telefónicos, correo electrónico y formularios online.

Acceso a información y servicios públicos:

- Los medios para facilitar el acceso a información y servicios incluyen portales de internet, sedes electrónicas, teléfono y otros canales, asegurando un amplio acceso a la ciudadanía.
- Los ayuntamientos brindan múltiples canales para acceder a servicios e información, garantizando así la accesibilidad y comodidad para la ciudadanía.

Este resumen indica una tendencia general hacia la digitalización y mejora en la accesibilidad de los servicios públicos, aunque hay áreas de mejora en la coherencia y completitud del directorio de oficinas y en la obligatoriedad de la cita previa en ciertos contextos.

2.2. Consideraciones jurídicas

Oficinas de asistencia en materia de registro

Se trata de una actividad fundamental en la labor de registro como alternativa al registro electrónico (Art 40.3 RAFME) y permite que la ciudadanía presente presencialmente solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidas a los órganos administrativos de las administraciones públicas. Deben crearse mediante una disposición al efecto dado que tienen naturaleza de órgano administrativo de acuerdo con lo previsto en el artículo 5 LRJSP.

Además, debe publicarse el directorio geográfico que facilite su ubicación a la ciudadanía.

El Ararteko estima que, aquellas administraciones que no hayan creado oficinas al efecto, deben dar los pasos para su implementación y en coherencia, aprobar las disposiciones de creación de las oficinas.

En el ámbito aplicable a la administración general de Euskadi, el [artículo 101](#) del decreto de atención ciudadana establece las funciones de las citadas oficinas.

Los sistemas de cita previa

La cita previa implantada por las distintas administraciones tuvo su origen en la adopción de medidas necesarias, idóneas y proporcionales de protección de la salud pública durante la pandemia originada por el coronavirus SARS-CoV-2 (Covid 19).



En ese contexto, el Ararteko ya señaló la necesidad de reforzar la atención ciudadana para evitar perjuicios en el ejercicio de los derechos de las personas en sus relaciones con las administraciones públicas y de adoptar medidas para luchar contra la exclusión digital en situaciones de emergencia como las derivadas de la pandemia de la COVID-19 mediante la Recomendación general del Ararteko 4/2020, de 5 de noviembre de 2020⁴.

La recomendación dirigida a las administraciones públicas vascas para que arbitren mecanismos que permitan que la ciudadanía no se vea perjudicada en sus derechos o expectativas mediante la imposición de distintos sistemas de cita previa se reiteró posteriormente en el estudio de 2021 precitado *“Administración digital y relaciones con la ciudadanía. Su aplicación a las administraciones públicas vascas”*⁵.

En la actualidad, todas las medidas sanitarias articuladas por las administraciones competentes para proteger la salud colectiva han decaído y no se encuentran en vigor. En concreto, el Consejo de Ministros aprobó un Acuerdo por el que se declaró, el día 5 de julio de 2023, la finalización de la situación de crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19⁶.

A juicio de esta institución, la cita previa puede ser una solución que aporte una mejor gestión y servicio público a la ciudadanía, **si queda a la voluntad de las personas interesadas**. Sin embargo, la decisión de imponer la cita previa obligatoria para presentar solicitudes y documentos no parece una medida sustentada en el interés general y fundamentada en normas o disposiciones previstas en nuestro Ordenamiento Jurídico ni concordante con el derecho a una buena administración, derecho que, en particular, incluye la obligación que incumbe a la administración de motivar sus decisiones (artículo 41 de la Carta de los derechos fundamentales de la Unión Europea⁷) e invocado por la jurisprudencia del Tribunal Supremo⁸ consolidando su encaje en los artículos [9.3](#) y [103](#) de la Constitución y en los [principios generales](#) de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (en adelante LRJSP).

De este modo, el mantenimiento de la cita previa obligatoria es susceptible de infringir derechos reconocidos a la ciudadanía por la LPAC y por la LRJSP, que obliga a respetar los principios de proximidad y servicio efectivo.

Asimismo, el Defensor del Pueblo en su [informe anual 2022](#), señaló que *“Cuando las administraciones establecen únicamente la vía telemática para la concertación de la cita previa, requerida para la realización de cualquier trámite, y no disponen de mecanismos de atención presencial, ni tan siquiera para solventar situaciones de*

⁴ <https://ararteko.eus/es/recomendacion-general-del-ararteko-42020-de-5-de-noviembre-de-2020>.

⁵ <https://www.ararteko.eus/es/administracion-digital-y-relaciones-con-la-ciudadania-su-aplicacion-las-administraciones-publicas-vascas-0>.

⁶ <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2023-15552>.

⁷ <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-Z-2010-70003>.

⁸ FJ2º Sentencia de 3 de diciembre de 2020 (RC 8332/2019). [ECLI:ES:TS:2020:4161].



urgencia, se convierte en un obstáculo para el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y el cumplimiento de sus obligaciones
(...)

El Defensor del Pueblo ha iniciado actuaciones ante administraciones concretas, señalando que la cita previa puede ser una vía preferente de atención a las personas, pero no un requisito absoluto. Además, considera que es necesario disponer de medios alternativos al electrónico para obtener cita previa para el acceso a las oficinas de atención ciudadana o a las oficinas de registro”.

También otras defensorías se han posicionado en este sentido, como la Síndic de Greuges de Catalunya en su Resolución del expediente AO-00164/2022 relativa a la cita previa como requisito para ser atendido en las administraciones catalanas⁹, el Defensor del Pueblo Andaluz mediante una actuación de oficio dirigida a la Junta de Andalucía (expediente 23/7738¹⁰) o la Valedora do Pobo en su informe anual 2022¹¹.

La opinión del Ararteko con respecto a la imposición de la cita previa obligatoria por diversas administraciones públicas vascas se ha consolidado en atención a las quejas presentadas. En concreto, caben destacar las resoluciones dirigidas al Ayuntamiento de Getxo por las cuales se recomendó eliminar la obligatoriedad de la cita previa para atender presencialmente en las oficinas de atención ciudadana (Resoluciones 2023R-2358-23 de 22 de noviembre de 2023¹² y 2023R-2752-23 de 28 de noviembre de 2023¹³), **consistorio que aceptó la recomendación del Ararteko** y que ha decidido eliminar ese sistema, a fin de ofrecer servicios de atención ciudadana sin imponer barreras no ajustadas a derecho.

También, se ha dirigido una resolución a Kontsumoko Euskal Institutua (Kontsumobide) para que elimine la obligatoriedad de la cita previa para cualquier trámite, habilite dicho sistema como opción voluntaria y que el servicio de recepción e información presencial a la ciudadanía sea prestado por personal de la administración y no por vigilantes de seguridad (Resolución 2024R-3475-23 del Ararteko, de 15 de febrero de 2024¹⁴). Resolución aceptada por el organismo autónomo adscrito al Departamento de Turismo, Comercio y Consumo del Gobierno Vasco.

El Ararteko también recomendó al Departamento de Hacienda, Finanzas y Prepuestos de la Diputación Foral de Álava que elimine la obligatoriedad de la cita previa para cualquier trámite y habilite dicho sistema como opción voluntaria (Resolución 2024R-83-24 del Ararteko, de 10 de abril de 2024¹⁵) y, en términos

⁹ https://www.sindic.cat/site/unitFiles/8945/DT_839457_cor_es.pdf.

¹⁰ <https://www.defensordelpuebloandaluz.es/sugerimos-a-la-junta-de-andalucia-que-proceda-a-regular-la-cita-previa-incluyendo-la-posibilidad-de>.

¹¹ <https://www.valedordopobo.gal/wp-content/uploads/2023/10/INFORME-ANUAL-DE-LA-VALEDORA-DO-POBO-AL-PARLAMENTO-DE-GALICIA-2022-CASTELLANO.pdf> (páginas 164 a 166).

¹² <https://www.ararteko.eus/es/resolucion-2023r-2358-23-del-ararteko-de-22-de-noviembre-de-2023>.

¹³ <https://www.ararteko.eus/es/resolucion-2023r-2752-23-del-ararteko-de-28-de-noviembre-de-2023>.

¹⁴ <https://www.ararteko.eus/es/resolucion-2024r-3475-23-del-ararteko-de-15-de-febrero-de-2024>.

¹⁵ <https://ararteko.eus/es/resolucion-2024r-83-24-del-ararteko-de-10-de-abril-de-2024>.



similares, también dirigió al Ayuntamiento de Donostia/San Sebastián la resolución 2024R-486-24 del Ararteko, de 24 de abril de 2024¹⁶.

Ambas resoluciones han sido aceptadas por las citadas administraciones.

3. Plataforma de notificaciones electrónicas

3.1. Evaluación de respuestas

Disponibilidad de plataforma de notificación electrónica:

Todas las entidades mencionadas disponen de plataformas de notificación electrónica, a excepción de Osakidetza, que tampoco dispone de sede electrónica, y de Bilbao, que refiere estar en proceso de implementar una nueva plataforma.

Avisos electrónicos a interesados:

Excepto Osakidetza, todas las administraciones envían avisos a través de medios electrónicos como correo electrónico o SMS, lo que facilita que las personas interesadas accedan a las notificaciones de forma electrónica. Se exceptúa a Osakidetza que carece de sede electrónica y Bilbao, que indica que no realiza actualmente estas notificaciones electrónicas debido a la falta de una plataforma adecuada.

Métodos de notificación electrónica:

- El Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno GV-EJ utiliza una combinación de comparecencia en sede electrónica, correo electrónico, SMS y otros métodos.
- Osakidetza emplea correo electrónico como medio de comunicación, mientras que DFA-AFA, DFG-GFA y DFB-BFA también incorporan la comparecencia en sede electrónica y otros métodos.
- Vitoria-Gasteiz, Donostia/San Sebastián, Barakaldo, Getxo, Irun, y Llodio-Laudio usan la comparecencia en sede electrónica y otros métodos para practicar las notificaciones electrónicas. Eskoriatza incorpora la comparecencia en sede electrónica, correo electrónico y SMS.

Este resumen refleja cómo las diferentes administraciones públicas están adaptando sus sistemas para mejorar el acceso y la eficiencia de las notificaciones electrónicas, aunque con variaciones significativas en la implementación y los métodos utilizados.

¹⁶ <https://ararteko.eus/es/resolucion-2024r-486-24-del-ararteko-de-24-de-abril-de-2024>.



3.2. Consideraciones jurídicas

La mayoría de las entidades tanto en el nivel de las diputaciones forales como en los ayuntamientos han adoptado sistemas de notificación electrónica, lo cual es un paso significativo hacia la digitalización y la eficiencia administrativa.

Existe una variedad en la manera en que se practican las notificaciones electrónicas, lo que indica una adaptación a las necesidades y capacidades tecnológicas de cada entidad.

Bilbao destaca por estar aún en proceso de implementación de su plataforma, lo cual sugiere un retraso en comparación con otras entidades locales en cuanto a la capacidad de notificación electrónica.

En relación con los requisitos para la práctica de notificaciones a través de medios electrónicos, el Ararteko considera oportuno incidir en la necesidad de enviar avisos de puesta a disposición de actos y resoluciones administrativas con objeto de garantizar el conocimiento efectivo en tiempo y forma de las actuaciones administrativas.

La LPAC dispone con respecto a las condiciones generales para la práctica de las notificaciones en el [artículo 41.6](#):

“6. Con independencia de que la notificación se realice en papel o por medios electrónicos, las Administraciones Públicas enviarán un aviso al dispositivo electrónico y/o a la dirección de correo electrónico del interesado que éste haya comunicado, informándole de la puesta a disposición de una notificación en la sede electrónica de la Administración u Organismo correspondiente o en la dirección electrónica habilitada única. La falta de práctica de este aviso no impedirá que la notificación sea considerada plenamente válida”.

El [artículo 43.1](#) del RAFME señala en materia de avisos de puesta a disposición de notificaciones:

*“Artículo 43. Aviso de puesta a disposición de la notificación.
1. De acuerdo con lo previsto en el artículo 41.6 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, con independencia de que la notificación se realice en papel o por medios electrónicos, las Administraciones Públicas, organismos públicos o entidades de derecho público vinculados o dependientes enviarán al interesado o, en su caso, a su representante, aviso informándole de la puesta a disposición de la notificación bien en la Dirección Electrónica Habilitada única, bien en la sede electrónica o sede electrónica asociada de la Administración, u Organismo o Entidad o, en su caso, en ambas.*



La falta de práctica de este aviso, de carácter meramente informativo, no impedirá que la notificación sea considerada plenamente válida.

El aviso se remitirá al dispositivo electrónico o la dirección de correo electrónico que el interesado haya comunicado voluntariamente al efecto, o a ambos, de acuerdo con lo previsto en el artículo 41.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

El interesado se hace responsable, por la comunicación a la Administración, organismo público o entidad de derecho público vinculado o dependiente, de que dispone de acceso al dispositivo o dirección de correo electrónico designados. En caso de que dejen de estar operativos o pierda la posibilidad de acceso, el interesado está obligado a comunicar a la Administración que no se realice el aviso en tales medios. El incumplimiento de esta obligación por parte del interesado no conllevará responsabilidad alguna para la Administración por los avisos efectuados a dichos medios no operativos.

El aviso regulado en este apartado sólo se practicará en caso de que el interesado o su representante hayan comunicado a la Administración un dispositivo electrónico o dirección de correo electrónico al efecto”.

En el ámbito de la administración general de Euskadi, el [artículo 89](#) del Decreto 91/2023, de 20 de junio, de atención integral y multicanal a la ciudadanía y acceso a los servicios públicos por medios electrónicos (en adelante Decreto de administración electrónica de Euskadi) establece en sus apartados 1 a 4 sobre el aviso de puesta a disposición de la notificación:

*1. De acuerdo con lo previsto en el artículo 41.6 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, con independencia de que la notificación se realice en papel o por medios electrónicos, la Administración **enviará** aviso a la persona interesada o, en su caso, a su representante, informándole de la puesta a disposición de la notificación en la sede electrónica.*

2. La falta de práctica de este aviso, de carácter meramente informativo, no impedirá que la notificación sea considerada plenamente válida.

3. El aviso se remitirá al dispositivo electrónico o la dirección de correo electrónico que la persona interesada o su representante haya comunicado al efecto voluntariamente, o a ambos.

4. Con la comunicación a la Administración, la persona interesada se hace responsable de que dispone de acceso al dispositivo o dirección de correo electrónico designados. En caso de que dejen de estar operativos o pierda la posibilidad de acceso, la persona interesada está obligada a comunicar a la Administración que no se realice el aviso en tales medios. El incumplimiento de esta obligación no conllevará responsabilidad alguna para la Administración por los avisos efectuados a dichos medios no operativos.

Los preceptos citados establecen expresamente que las administraciones **“enviarán el aviso al dispositivo electrónico y/o a la dirección de correo electrónico del interesado que éste haya comunicado”**; **“enviará aviso a la persona interesada o, en su caso, a su representante, informándole de la puesta a disposición de la**



notificación en la sede electrónica” y, en opinión del Ararteko, establecen una garantía impuesta de manera obligatoria para la administración.

De este modo, cuando la normativa dice que *“la falta de práctica de este aviso, de carácter meramente informativo, no impedirá que la notificación sea considerada plenamente válida”* el Ararteko estima que esa interpretación se ha de relacionar con lo dispuesto en el [artículo 43](#) RAFME (y en el ámbito aplicable al sector de la administración general de Euskadi, en lo previsto en el [artículo 89.4](#) del decreto de administración electrónica de Euskadi) que se pronuncia en los siguientes términos:

“(…) El interesado se hace responsable, por la comunicación a la Administración, organismo público o entidad de derecho público vinculado o dependiente, de que dispone de acceso al dispositivo o dirección de correo electrónico designados. En caso de que dejen de estar operativos o pierda la posibilidad de acceso, el interesado está obligado a comunicar a la Administración que no se realice el aviso en tales medios. El incumplimiento de esta obligación por parte del interesado no conllevará responsabilidad alguna para la Administración por los avisos efectuados a dichos medios no operativos. (...)”.

Así, el legislador ha venido a aclarar en qué escenario debe considerarse plenamente válida la notificación cuando el aviso enviado por la administración no se materializa. Se trata del contexto en el que la persona interesada no aporta correctamente sus datos de contacto como el correo electrónico y el número de teléfono móvil, no los actualiza o no los revisa, en cuyo caso, que la consecuencia jurídica de la no recepción del aviso será únicamente imputable a la persona interesada y no conllevará responsabilidad para la administración.

De este modo, el envío del aviso de puesta a disposición de una notificación es una garantía que, en opinión del Ararteko, debe practicarse en todo caso y de manera incondicionada.

Si se tratara de una opción o mera deferencia de la administración se encontraría en mejor posición jurídica quien elige ser notificado en papel porque conocerá el contenido de la resolución o el acto dictado por la administración en su domicilio sin realizar esfuerzos de otra índole. Sin embargo, aquél que elija la vía electrónica como medio de relación con la administración, en caso de no recibir avisos informativos, estará en peor situación, ya que se encontrará en la tesitura de tener que **consultar todas las sedes electrónicas de todas las administraciones con las que se relaciona, diariamente, para conocer si existe alguna notificación a su disposición.**

El Ararteko estima que dar por válida esta posibilidad describiría un modelo administrativo electrónico anacrónico construido a favor de la administración y no al revés, por lo que no parece acomodarse al principio de simplicidad que debe presidir el desarrollo de la administración electrónica ([art. 68](#) Ley del sector público de Euskadi). Y en apariencia, tampoco tendría buen encaje con lo previsto en el artículo 41.1 LPAC que establece *“Las notificaciones se practicarán **preferentemente** por*



medios electrónicos y, en todo caso, cuando el interesado resulte obligado a recibirlas por esta vía".

En suma, la práctica de avisos representa una garantía de conocimiento de la notificación y, en el supuesto de la queja analizada, fue la vía elegida, aportada, y consentida por la persona interesada que completó sus datos de contacto de correo electrónico para recibir avisos, actuando confiadamente en recibirlos.

La garantía legal relativa a la práctica de aviso de puesta a disposición de notificaciones genera a las personas interesadas una confianza legítima (principio general del [artículo 3.1.e](#)) LRJSP) que debe respetar la administración pública. Igualmente, la falta de práctica de avisos puede afectar a la eficacia de la actuación administrativa, a la defensa de los derechos e intereses legítimos, y comportar una

actuación irregular de la administración contraria al principio de buena administración (STSJ Illes Balears, FJ 2º sentencia 95/2023 de 31 de enero de 2023¹⁷ y TSJ Cataluña, FJ 2º sentencia 5684/2023 de 13 de junio de 2023¹⁸).

La sentencia del Tribunal Constitucional (en adelante, STC) 84/2022, de 27 de junio¹⁹, distingue entre validez y eficacia y señala que la falta de envío del aviso puede afectar al derecho a la defensa si la administración no actúa con la diligencia debida para informar de la acusación en el caso de un procedimiento sancionador. Por lo tanto, el Ararteko considera que la administración debe actuar con diligencia y enviar siempre avisos informativos de puesta a disposición de actos y notificaciones administrativas con objeto de evitar una indefensión material contraria al principio de buena administración.

4. Interoperabilidad

4.1. Evaluación de respuestas

Interoperabilidad del registro electrónico general:

- GV-EJ, Osakidetza, DFG-GFA, DFB-BFA, DFA-AFA, Bilbao, Barakaldo, Irun, Eskoriatza, Llodio – Laudio: Disponen de un registro electrónico general interoperable.
- Vitoria-Gasteiz, Donostia/San Sebastián y Getxo refieren disponer de registro no interoperable.

¹⁷ [ECLI:ES:TSJBAL:2023:95](#).

¹⁸ [ECLI:ES:TSJCAT:2023:5684](#).

¹⁹ [ECLI:ES:TC:2022:84](#).

**Admisión de solicitudes dirigidas a otras administraciones públicas:**

- GV-EJ, DFG-GFA, DFA-AFA y DFB-BFA: Admiten y gestionan escritos o comunicaciones dirigidas a otras administraciones públicas.
- En el caso de los ayuntamientos, la mayoría admite y gestiona escritos dirigidos a otras administraciones, si bien Getxo señala no realizarlo de manera automática. Vitoria-Gasteiz informa que utiliza ORVE (oficina de registro virtual) para el envío, pero admite de forma parcial.

Consultas de datos a través de plataformas de interoperabilidad:

- GV-EJ, DFG-GFA, DFB-BFA y DFA-AFA: Realizan consultas a través de plataformas de interoperabilidad.
- Todos los ayuntamientos refieren realizar consultas de datos a través de plataformas de interoperabilidad.

Derecho a no presentar datos en poder de la administración:

- GV-EJ, DFA-AFA y DFB-BFA: Garantizan el derecho a no presentar datos ya disponibles en otras administraciones.
- DFG-GFA: No garantiza completamente este derecho.
- Excepto Irun, todos los ayuntamientos refieren que garantizan el derecho de la ciudadanía a no presentar datos que obran en poder de otras administraciones. Especifica que algunas entidades no interoperan datos, por ejemplo, que los Departamentos de Educación y del Gobierno Vasco no consultan datos de padrón.

Este resumen destaca los esfuerzos y las deficiencias en la interoperabilidad de los registros electrónicos, así como la capacidad de los entes locales y regionales para garantizar derechos relacionados con la eficiencia administrativa y la protección de los datos de la ciudadanía.

4.2. Consideraciones jurídicas

Lo más llamativo del resumen sobre la interoperabilidad en la Administración General de Euskadi, las diputaciones forales y los ayuntamientos es la variabilidad en la capacidad de los diferentes entes para garantizar la interoperabilidad y facilitar el acceso a los servicios electrónicos.

Algunos entes como GV-EJ, Osakidetza, DFB-BFA y DFA-AFA cuentan con registros electrónicos completamente interoperables y funcionales.

Por otro lado, aunque la mayoría de los entes admiten solicitudes, escritos y comunicaciones que la ciudadanía pretende dirigir a otras administraciones públicas distintas, algunos, como Getxo, tienen restricciones o no facilitan un proceso automático, lo que podría complicar las interacciones con la administración para los ciudadanos y otras entidades.

Con respecto al derecho a no presentar datos que obran en poder de la administración, la mayoría de los entes garantizan ese derecho, lo que es crucial



para la eficiencia y la reducción de cargas administrativas para los ciudadanos. Sin embargo, algunas entidades como Irún no lo garantizan completamente, lo que presenta desafíos en la coherencia de las políticas de datos y la interoperabilidad técnica y jurídica entre diferentes administraciones.

Estos elementos resaltan tanto los avances como los desafíos persistentes en la digitalización de servicios administrativos y la implementación de sistemas electrónicos interoperables que faciliten una gestión eficiente y accesible para todos los ciudadanos.

En relación con los datos aportados, el Ararteko tiene a bien señalar que las administraciones públicas deben disponer de registros electrónicos interoperables en los términos previstos en el [artículo 16](#) LPAC:

“Artículo 16. Registros.

1. Cada Administración dispondrá de un Registro Electrónico General, en el que se hará el correspondiente asiento de todo documento que sea presentado o que se reciba en cualquier órgano administrativo, Organismo público o Entidad vinculado o dependiente a éstos. También se podrán anotar en el mismo, la salida de los documentos oficiales dirigidos a otros órganos o particulares.

(...)

4. Los documentos que los interesados dirijan a los órganos de las Administraciones Públicas podrán presentarse:

a) En el registro electrónico de la Administración u Organismo al que se dirijan, así como en los restantes registros electrónicos de cualquiera de los sujetos a los que se refiere el artículo 2. 1.

b) (...).

c) (...).

d) En las oficinas de asistencia en materia de registros.

e) En cualquier otro que establezcan las disposiciones vigentes.

Los registros electrónicos de todas y cada una de las Administraciones, deberán ser plenamente interoperables, de modo que se garantice su compatibilidad informática e interconexión, así como la transmisión telemática de los asientos registrales y de los documentos que se presenten en cualquiera de los registros.

Asimismo, el [artículo 37](#) del RAFME establece con respecto a los registros electrónicos que deben ser plenamente interoperables *“de manera que se garantice su compatibilidad informática e interconexión en los términos previstos en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre y en el artículo 60 de este Reglamento (...).”*

En su estudio *“Administración digital y relaciones con la ciudadanía. Su aplicación a las administraciones públicas vascas”* el Ararteko indicaba de modo específico con respecto al registro electrónico que *“los niveles de implantación son muy altos, aunque no alcance a todos los casos, lo cual es un buen síntoma de que este elemento central de la arquitectura tecnológica de la administración electrónica está ya plenamente implantado, algo que supone en sí mismo un avance. (...).”*



De los resultados aportados por las administraciones colaboradoras se desprende que sus registros electrónicos son interoperables. Esta situación debe facilitar que la ciudadanía pueda presentar escritos y solicitudes dirigidas a otras administraciones u organismos a través del Sistema de Interconexión de Registros (SIR)²⁰ porque se trata de una previsión normativa con efectos desde el 2 de abril

de 2021 ([DF7ª LPAC](#)). En el caso de que no se haya producido la adhesión al SIR por parte de alguna de las administraciones colaboradoras, el Ararteko considera urgente que se impulse técnica y jurídicamente la integración en SIR.

Además, la interconexión de registros puede facilitar la consulta de datos entre administraciones públicas que no pueden interoperar en la actualidad por razones jurídicas o técnicas.

Es decir, en el supuesto de que las administraciones no dispongan de posibilidad de consulta directa de datos a través de los nodos de interoperabilidad, siempre podrían utilizar el SIR para remitir una consulta de datos a una administración cedente. Por ejemplo, si es precisa la consulta de datos de padrón, y no es posible el acceso al registro de padrón de una entidad local para consultar datos, una alternativa plausible jurídica y técnicamente segura, sería la remisión de un escrito de petición de datos por la administración cesionaria a la cedente a través del SIR.

Interoperabilidad en sentido estricto

El Ararteko considera que las administraciones deben impulsar la interoperabilidad en base a lo previsto en el [artículo 3.2](#) LRJSP que obliga a articular las relaciones entre administraciones por vía electrónica.

En ese contexto, el sector público debe impulsar convenios que faciliten las consultas por vía electrónica de datos que precisen las administraciones para ejecutar y desarrollar sus competencias y que, en consecuencia, materialicen el derecho de la ciudadanía a no presentar datos que obran en poder de la administración ([artículo 28](#) LPAC).

En el ámbito aplicable al sector público de Euskadi, el principio de interoperabilidad se refleja en el [artículo 68](#) de la Ley 3/2022 del sector público de Euskadi y consolidaría su efectividad mediante la simplificación de los procedimientos administrativos ([artículo 72](#)) previamente impulsados mediante instrumentos de cooperación al efecto ([artículo 73](#)).

El Ararteko considera que la interoperabilidad y su impulso efectivo debe garantizar el cumplimiento del principio de una sola vez, y reducir las cargas administrativas

²⁰ Art. 60 RAFME: Infraestructura básica que permite el intercambio de asientos electrónicos de registro entre las Administraciones Públicas gestionado por el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital en colaboración con el Ministerio de Política Territorial y Función Pública de acuerdo con lo previsto en el Esquema Nacional de Interoperabilidad y en la correspondiente Norma Técnica.



para los ciudadanos y empresas. En último término, las administraciones deben removerse todos los obstáculos y barreras y evitar pedir datos a las personas interesadas, dado que tienen la obligación de recabarlos por vía telemática (FJ 2º STS 118/2023 de 12 de Enero²¹).

Debe recordarse que, las administraciones disponen de potestad de verificación de datos ([Disposición adicional octava LOPDGDD](#)) y, por lo tanto, la legitimación para recabar información se encuentra en el ejercicio y desarrollo de sus competencias o en las normas con rango de ley, y no en el consentimiento de la ciudadanía, con carácter general, salvo que una ley especial lo prevea expresamente (Dictamen de la Autoridad Vasca de Protección de Datos D22-009²²).

El resumen sobre la interoperabilidad en la Administración General de Euskadi, las diputaciones forales y los ayuntamientos revela una considerable variabilidad en la capacidad de los diferentes entes para garantizar la interoperabilidad y facilitar el acceso a los servicios electrónicos.

Con carácter general, todas las administraciones colaboradoras refieren que cuentan con registros electrónicos plenamente interoperables.

Aunque la mayoría de los entes aceptan solicitudes y comunicaciones dirigidas a otras administraciones, algunas entidades, como el Ayuntamiento de Getxo, presentan restricciones que complican las interacciones administrativas. Además, aunque la mayoría garantiza el derecho a no presentar datos ya en poder de la administración, entidades como Irun no aseguran completamente este derecho, lo que plantea desafíos en la coherencia de políticas de datos y la interoperabilidad técnica y jurídica.

El Ararteko destaca la necesidad de que los registros electrónicos sean interoperables como estipula el artículo 16 LPAC y el artículo 37 del RAFME. Recomienda que las administraciones públicas impulsen la interoperabilidad para facilitar consultas electrónicas de datos y reducir las cargas administrativas, asegurando el principio de "una sola vez".

En resumen, el análisis refleja avances significativos, pero también desafíos persistentes en la digitalización de servicios administrativos y la implementación de sistemas electrónicos interoperables en Euskadi, enfatizando la importancia de eliminar obstáculos técnicos y jurídicos para una administración más eficiente y accesible.

²¹ [ECLI:ES:TS:2023:118](#).

²² https://www.avpd.euskadi.eus/contenidos/dictamen_avpd/d22_009/es_def/adjuntos/CN22-009_DIC_D22-009.pdf.



5. Sistemas de identificación y firma electrónica

5.1. Evaluación de respuestas

Política de firma electrónica:

Mayoritariamente, las administraciones consultadas cuentan con una política de firma electrónica establecida. Se exceptúa a Osakidetza, Donostia/San Sebastián, Barakaldo, Getxo, e Irun.

Identificación electrónica:

Todas las administraciones consultadas permiten la identificación electrónica mediante certificados o sistemas equivalentes. Excepto Osakidetza para la tramitación administrativa al carecer de sede electrónica, aunque sí requiere identificación electrónica para el acceso a la historia clínica.

Trámites administrativos automatizados:

- El Departamento de Gobernanza Publica y Autogobierno GV-EJ: ofrece de modo automatizado la solicitud de cita previa, solicitud de certificados y justificantes.
- DFB-BFA: Incluye una variedad de procesos como justificante de registro de entradas electrónicas, justificante de notificaciones leídas por comparecencia electrónica y constancia electrónica de apud acta por comparecencia electrónica.
- DFG-GFA: No dispone de trámites administrativos automatizados.
- DFA-AFA: Dispone de procesos automatizados diversos.
- Bilbao y Vitoria-Gasteiz: Enfocados en certificados de padrón y volantes.
- Getxo e Irun: Certificados de empadronamiento y otros trámites específicos.
- Eskoriatza y Llodio-Laudio: No disponen de trámites automatizados.

Registro de funcionarios habilitados:

Establecido en el Departamento de Gobernanza Publica y Autogobierno GV-EJ, DFG-GFA, DFB-BFA, Getxo e Irun. No implantado en DFA-AFA, Bilbao, Vitoria-Gasteiz, Donostia/San Sebastián, Barakaldo, Eskoriatza, y Llodio-Laudio.

Ninguno de los registros implantados es interoperable con otras administraciones.

Asistencia de funcionarios habilitados:

Se ofrece asistencia por funcionarios habilitados en el Departamento de Gobernanza Publica y Autogobierno GV-EJ, DFB-BFA, Getxo e Irun, pero no en DFG-GFA, DFA-AFA ni el resto de los ayuntamientos consultados.

5.2. Consideraciones jurídicas

El Ararteko aprecia que en materia de políticas de firma electrónica e identificación electrónica es notablemente alta la implantación en el gobierno vasco y en las diputaciones forales y varía en los ayuntamientos. Cabe destacar que algunos



ayuntamientos no disponen de política de firma electrónica aun cuando dispongan de medios de identificación y acreditación de su personalidad jurídica por medios electrónicos para actuar en sus relaciones con la ciudadanía u otras administraciones públicas.

Por otro lado, se constata un avance en la automatización de trámites, mostrando una integración de tecnologías avanzadas para facilitar los procedimientos administrativos.

Con respecto a los registros de funcionarios habilitados, es un área donde los ayuntamientos muestran una falta notable de implementación comparado con las diputaciones forales y el gobierno vasco. Además, la interoperabilidad de los registros de funcionarios habilitados es un aspecto pendiente en todas las administraciones que han implementado esta medida.

En materia de identificación, las administraciones precisan acreditar su personalidad jurídica en el ámbito de sus actuaciones por vía electrónica.

En algunos supuestos, las administraciones utilizan el sello electrónico como medio para la identificación ([artículo 40](#) LRJSP) o, en su caso, para la firma cuando se efectúan actuaciones automatizadas ([artículo 42](#) LRJSP).

Pero en otros supuestos, las actuaciones administrativas se deben firmar por el titular del órgano o empleado público correspondiente, de acuerdo con lo previsto en el artículo 43 de la LRJSP, el cual establece:

Artículo 43. Firma electrónica del personal al servicio de las Administraciones Públicas.

1. Sin perjuicio de lo previsto en los artículos 38, 41 y 42, la actuación de una Administración Pública, órgano, organismo público o entidad de derecho público, cuando utilice medios electrónicos, se realizará mediante firma electrónica del titular del órgano o empleado público.

Relacionado con lo anterior, cabe destacar que los actos administrativos producidos por la administración deben realizarse por escrito a través de medios electrónicos ([art. 36](#) LPAC).

Además, los documentos administrativos electrónicos, para ser considerados válidos ([artículo 26](#) LPAC), deben, entre otros aspectos, "incorporar las firmas electrónicas que correspondan de acuerdo con lo previsto en la normativa aplicable".

Es decir, en algunos casos²³, los documentos electrónicos deben incorporar un tipo de firma electrónica cualificada del titular del órgano o empleado público competente, esto es, una firma electrónica avanzada creada mediante un dispositivo

²³ [Resolución 2024R-3480-23 del Ararteko, de 9 de abril de 2024.](#)



cualificado de creación de firmas electrónicas utilizando para ello un certificado emitido por un prestador de servicios de confianza acreditado como Izenpe²⁴.

En suma, resulta recomendable que las administraciones determinen los sistemas de firma electrónica que debe utilizar el personal de cada administración a tenor de lo dispuesto en el [artículo 43.2 LPAC](#) y, en coherencia, deben disponer de políticas de firma electrónica de acuerdo con lo previsto en el esquema nacional de interoperabilidad²⁵.

Por otro lado, con respecto a los registros de funcionarios habilitados, cabe recordar que se trata de una fórmula que permite a aquella persona que no dispone de medios electrónicos a ser asistida por un funcionario habilitado, quien puede utilizar sus propias credenciales de identificación y firma electrónica en el procedimiento administrativo para realizar trámites por cuenta del interesado previa recogida de su autorización ([artículo 12.2 LPAC](#)).

El Ararteko considera que las administraciones deben avanzar en dos aspectos cruciales que permitan a la ciudadanía no obligada a relacionarse con la administración por vía electrónica a la presentación de solicitudes a través del registro electrónico general y la obtención de copias auténticas mediante identificación y firma de funcionario habilitado.

En primer lugar, las entidades públicas deben crear los registros de funcionarios habilitados mediante la aprobación de una disposición al efecto y, además, deben dar los pasos que permitan su implantación técnica.

Por otro lado, los citados registros deben ser interoperables, es decir, deben estar interconectados con los de las restantes administraciones públicas, a los efectos de comprobar la validez de las citadas habilitaciones ([artículo 12.3 LPAC](#)).

Por último, el Ararteko considera que, una vez implantados los citados registros, el sector público debe realizar un esfuerzo para dar a la conocer a la ciudadanía la posibilidad de utilizar el servicio y, en definitiva, para garantizar a la ciudadanía poder relacionarse con la administración a través de medios electrónicos.

En resumen, el Ararteko recomienda que, en materia de **políticas de firma electrónica**, las administraciones deben desarrollar y adoptar políticas de firma electrónica avanzadas, asegurando la autenticidad y validez de los documentos electrónicos conforme a la normativa vigente.

²⁴ https://www.izenpe.eus/webize00-cnadministracion/es/contenidos/informacion/certificado_peg/es_def/index.shtml.

²⁵ [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.](#)



Además, es necesario que todas las administraciones trabajen en la implementación de **trámites automatizados**. Las administraciones que aún no han comenzado este proceso deben priorizarlo para mejorar la eficiencia y accesibilidad.

Con respecto a los **registros de funcionarios habilitados**, las administraciones que aún no los tienen, deben crearlos y asegurar su interoperabilidad para permitir la validación y uso compartido de habilitaciones.

Una vez implantados los registros y la interoperabilidad, es vital realizar campañas de información para que la ciudadanía conozca y utilice este servicio, facilitando así el acceso a procedimientos administrativos mediante asistencia electrónica.

6. Formación

6.1. Evaluación de respuestas

Resumen de las acciones de formación interna del personal de administración pública en materia de administración electrónica realizadas durante los últimos dos años, organizadas por entidades y ayuntamientos:

- Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno GV-EJ: Cursos sobre Interoperabilidad, Procedimiento administrativo, Esquema Nacional de Seguridad (ENS), Protección de datos, Registro electrónico, y Plataforma electrónica de tramitación de expedientes. Duraciones: De 3 a 20 horas.
- Diputación Foral de Gipuzkoa (DFG-GFA): firma y certificados electrónicos, sede electrónica y trámites online, interoperabilidad, esquema nacional de seguridad y ciberseguridad. Duración: 1 a 15 horas.
- Diputación Foral de Bizkaia (DFB-BFA): Cursos sobre seguridad de la información, digitalización y protección de datos. Duración media por curso: de 4 a 9 horas.
- Diputación Foral de Álava (DFA-AFA): Temas sobre interoperabilidad, eAdministración, legislación, y nuevas tecnologías. Duraciones medias por curso: 16 a 20 horas.
- Ayuntamientos: Formación en digitalización e innovación, administración electrónica, procedimientos administrativos, derecho a no presentar documentos en poder de las administraciones, seguridad de la información, firma electrónica en expedientes, registro electrónico, valija electrónica, esquema nacional de seguridad, notificación electrónica, y cursos de comprensión jurídica de la eAdministración. Duraciones: De 2 a 600 horas anuales, variando significativamente entre los temas y ayuntamientos.



6.2. Consideraciones jurídicas

En relación con la formación, las administraciones públicas colaboradoras del estudio de seguimiento refieren que los cursos impartidos al personal empleado público abarcan desde aspectos básicos y generales de la administración electrónica hasta temas específicos como la ciberseguridad y la protección de datos, reflejando un compromiso continuo con la formación y adaptación a las nuevas tecnologías y normativas en el ámbito público.

A la vista de las respuestas aportadas, el Ararteko considera positivas las iniciativas llevadas a cabo y las temáticas abordadas en la materia para formar al personal en tecnologías. La formación continua es un derecho individual del personal de la administración, sin embargo, resulta paradójico que ni la LPAC ni la LRJSP contuvieran ninguna previsión relacionada con la necesidad de capacitar en el ámbito tecnológico al personal empleado público cuando ambas normas tuvieron por objeto sistematizar la regulación del procedimiento administrativo, también el electrónico, y las relaciones electrónicas entre administraciones públicas.

Posteriormente, la [Disposición adicional segunda](#) del RAFME, aprobado en 2021, estableció con respecto a la formación de empleados y empleadas públicos de la Administración General del Estado que *“La Administración General del Estado promoverá la formación del personal a su servicio para garantizar el derecho de las personas interesadas a ser asistidas en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con la Administración Pública, establecido en la Ley 39/2015, de 1 de octubre”*.

Se antoja una previsión ciertamente tardía y escasa en consideración a la necesidad de complementar los perfiles del personal empleado público teniendo en cuenta que el impulso, gestión, tramitación y relaciones procedimentales, con carácter general, deben ser electrónicas. Cabe destacar que las relaciones entre administraciones deben ser electrónicas ([art. 3.2 LRJSP](#)) y, que el expediente administrativo debe tener formato electrónico ([art. 70.2 LPAC](#)).

En nuestro ámbito autonómico, el recientemente aprobado decreto de atención ciudadana y administración electrónica de Euskadi contiene una previsión de capacitación del personal en los siguientes términos ([art. 123.2.n](#) del Decreto de administración electrónica de Euskadi) *“Corresponde al órgano administrativo responsable en materia de Administración electrónica de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi sin perjuicio de lo establecido en el correspondiente Decreto de estructura y funciones del departamento (...)*

n) Aprobar el plan de capacitación de las personas empleadas públicas en materia de Administración electrónica, en colaboración con el Instituto Vasco de Administración Pública”.



Se trata de una previsión muy positiva si bien sujeta a la previa aprobación de un plan al efecto.

El Ararteko considera que se debe impulsar urgente la formación del personal en materia de administración electrónica con objeto de que efectivamente se impulsen los procedimientos y las relaciones entre administraciones públicas de acuerdo con las normas en vigor.

En el ámbito aplicable a la administración foral y local, esta defensoría desconoce si se han adoptado fórmulas o planes de formación específicos en materia de administración electrónica. Sin embargo, parece oportuno que efectivamente se impulse internamente la formación en el ámbito señalado o en su defecto, se traslade internamente la necesidad de realizar cursos ofrecidos por el Instituto Vasco de Administración Pública (IVAP).

En resumen, las administraciones han mostrado un compromiso con la formación continua en tecnología y administración electrónica, aunque la previsión normativa específica ha sido tardía. Algunas normas reconocen la necesidad de formar al personal en estas áreas, aunque su implementación depende de la aprobación de planes específicos.

La formación en administración electrónica es crucial para cumplir con las normas vigentes que demandan procedimientos y relaciones electrónicas entre administraciones. Sin una adecuada capacitación, se compromete la eficiencia y legalidad de los procedimientos administrativos electrónicos.

7. Expediente electrónico y medidas de seguridad

7.1. Evaluación de respuestas

Política de gestión de documentos electrónicos:

GV-EJ, DFB-BFA y DFG-GFA cuentan con una política de gestión de documentos electrónicos, no así la DFA-AFA. Esta política define los componentes de los documentos administrativos electrónicos y cómo conformar el expediente electrónico.

Entre las entidades locales, únicamente Bilbao, Vitoria-Gasteiz, Eskoriatza y Llodio-Laudio tienen políticas establecidas que definen los componentes de los documentos electrónicos y la conformación del expediente electrónico.

**Medidas de seguridad según el esquema nacional de seguridad:**

La mayoría de las entidades colaboradoras, con la excepción de la DFG-GFA que no realizó auditorías recientemente, indican que adoptan las medidas previstas en el esquema nacional de seguridad. Las entidades locales de Barakaldo, Getxo e Irun refieren que no han adoptado el ENS.

Política de seguridad de la información:

Aprobada formalmente por todas las administraciones excepto por la DFA-AFA, Getxo, Irun y Eskoriatza.

Responsabilidades de seguridad:

Designadas en todas las entidades, excepto en Getxo e Irun.

Auditorías de seguridad:

Realizadas en todas las entidades durante los últimos cuatro años excepto en la DFG-GFA, Bilbao y Llodio-Laudio

Incidentes de seguridad:

Todas las administraciones refieren haber detectado incidentes de seguridad salvo Bilbao y Eskoriatza.

7.2. Consideraciones jurídicas

Los datos suministrados por las administraciones colaboradoras indican que mientras la mayoría de las entidades públicas están adoptando políticas y medidas para manejar adecuadamente la administración electrónica y la seguridad de la información, algunas todavía están en proceso de implementar todas las prácticas recomendadas.

En materia de **política de gestión de documentos electrónicos**, cabe destacar que el [artículo 70](#) LPAC ya establecía que los expedientes administrativos tendrán formato electrónico.

Sin embargo, con anterioridad, el Esquema Nacional de Interoperabilidad o ENI ([Real Decreto 4/2010 de 8 de enero](#)) obligaba a las Administraciones Públicas a establecer las medidas organizativas y técnicas necesarias con el fin de garantizar la interoperabilidad de los documentos electrónicos a lo largo de su ciclo de vida. Entre estas medidas contempla la definición de una política de gestión de documentos electrónicos que recopile las normas y procedimientos específicos que hayan de utilizarse para la formación y gestión tanto de documentos como de expedientes electrónicos.

Posteriormente, mediante Resolución de 28 de Junio de 2012 de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, se publicó la "[Norma Técnica de](#)



[Interoperabilidad de Política de Gestión de Documentos electrónicos](#)” en la que se establecen las directrices y el contenido mínimo de la citada política.

Básicamente, se trata de un conjunto de normas y directrices que una organización define para la creación y gestión de documentos en soporte digital de manera que

los mismos tengan la propiedad de ser auténticos, íntegros, fiables y disponibles a lo largo del tiempo.

Ciertamente, de las respuestas aportadas parece desprenderse que debe avanzarse en la implantación de políticas de gestión de documentos electrónicos a fin de que garanticen su integridad, inmutabilidad y en último término, faciliten la interoperabilidad en caso de necesidad de puesta a disposición de otra administración pública.

Cabe recordar que la política de gestión de documentos electrónicos son orientaciones o directrices que define una organización para la creación y gestión de documentos auténticos, fiables y disponibles a lo largo del tiempo, de acuerdo con las funciones y actividades que le son propias. La política se aprueba al más alto nivel dentro de la organización, y asigna responsabilidades en cuanto a la coordinación, aplicación, supervisión y gestión del programa de tratamiento de los documentos a través de su ciclo de vida.

En materia de **política de gestión de documentos electrónicos** existen aspectos positivos a destacar por cuanto algunas administraciones han definido los componentes de los documentos administrativos electrónicos y la conformación del expediente electrónico.

Sin embargo, resulta crucial que aquellas que carecen de políticas al efecto, desarrollen e implementen una política de gestión de documentos electrónicos. Esto incluirá la definición de los componentes de los documentos y cómo conformar los expedientes electrónicos, alineándose con las mejores prácticas y normas nacionales.

Por otro lado, en **materia de seguridad** se ha de indicar que el [Real Decreto 311/2022](#), de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad (ENSI ha actualizado las medidas de seguridad a adoptar en las administraciones públicas. Se trata de un instrumento que tiene por objeto establecer la política de seguridad en la utilización de medios electrónicos en el ámbito de la LRJSP y está constituido por los principios básicos y requisitos mínimos que garanticen adecuadamente la seguridad de la información tratada.

Resulta fundamental que las administraciones públicas implanten y verifiquen periódicamente el funcionamiento de las medidas de seguridad que impidan la pérdida de datos, documentos e información bajo su poder.



Especialmente teniendo en cuenta que el riesgo cero no existe y que debe minimizarse cualquier impacto en la seguridad de la información. Se ha de destacar que prácticamente todas las administraciones públicas refieren haber sufrido incidentes de seguridad.

En materia de medidas de seguridad según el ENS la mayoría de las entidades colaboradoras adoptan las citadas medidas, lo cual demuestra un compromiso con la seguridad, ciberseguridad y la protección de datos.

Sin embargo, cabe instar a aquellas que todavía no han implantado medidas de seguridad, a adoptarlas y cumplirlas. Esto incluye la realización de auditorías de seguridad regulares para evaluar y mejorar las medidas de protección de datos y sistemas.

Por otro lado, la formalización de **políticas de seguridad de la información** es esencial para la protección de datos y la prevención de incidentes de seguridad. Por lo tanto, es imperativo que aquellas administraciones que carecen de las mismas desarrollen y aprueben formalmente una política de seguridad de la información. Esta política debe cubrir todos los aspectos relacionados con la protección de datos, gestión de riesgos y respuesta a incidentes.

En coherencia con lo anterior, se deben designar y atribuir responsabilidades de seguridad a personas u órganos internos que se encarguen de la implementación, supervisión de las políticas de seguridad y respuesta a incidentes.

En ese contexto, las auditorías de seguridad son críticas para identificar vulnerabilidades y asegurar la implementación efectiva de políticas de seguridad. Por lo que el Ararteko considera adecuado que se programen auditorías que ayuden a evaluar y mejorar las prácticas de seguridad existentes y garantizar el cumplimiento con el ENS.

Asimismo, las herramientas y medidas de detección de incidentes, y especialmente de respuesta, ante posibles vulnerabilidades en la seguridad de la información, permiten fortalecer los sistemas de seguridad y por ende, el cumplimiento normativo del ENS, y en su caso, de la normativa de protección de datos si una brecha de seguridad afecta a datos personales.



8. Transparencia

8.1. Evaluación de respuestas

Portales de transparencia:

Todas las entidades públicas consultadas disponen de un portal específico de transparencia.

Trámite de acceso a la información pública:

Todas las entidades colaboradoras cuentan con un trámite específico en la sede electrónica para atender el derecho de acceso a la información pública.

Designación de unidades o personas responsables:

En todas las entidades públicas consultadas, excepto Eskoriatza, se ha designado internamente una unidad o persona responsable de atender las solicitudes de acceso a la información pública. Esta unidad o persona da traslado al órgano o departamento competente para facilitar la respuesta.

Plazos de respuesta:

- Departamento de Gobernanza Publica y Autogobierno GV-EJ y Diputación Foral de Bizkaia (DFB-BFA): menos de 30 días.
- Osakidetza: sin respuesta.
- Diputación Foral de Gipuzkoa (DFG-GFA): menos de 15 días.
- Diputación Foral de Álava (DFA-AFA): más de 30 días.
- La mayoría de los ayuntamientos gestionan las peticiones en menos de 30 días, incluso en plazo inferior (Barakaldo, Eskoriatza, Llodio-Laudio con menos de 15 días) o superiores (Getxo, más de 30 días).

8.2. Consideraciones jurídicas

Este resumen muestra un compromiso generalizado con la transparencia y el acceso a la información pública, aunque los plazos de respuesta ante el ejercicio del derecho de acceso varían entre las diferentes administraciones.

En materia de transparencia y buen gobierno, las administraciones públicas deben disponer de un portal de transparencia que, según las normas aplicables de carácter básico ([Ley 19/2013](#), de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno) y aquellas de desarrollo (normas forales y [artículos 50](#) y siguientes de la Ley 2/2016 de instituciones locales de Euskadi), contenga información pública y accesible para la ciudadanía. Todas las administraciones colaboradoras disponen de un portal al efecto, incluido Osakidetza²⁶ aunque no se haya recibido respuesta expresa.

²⁶ <https://www.osakidetza.euskadi.eus/osakidetza-transparencia-buen-gobierno/webosk00-tbgcon/es/>.



En el ámbito de la transparencia pasiva, el derecho de acceso a la información pública reconocido en el [artículo 13.d\)](#) LPAC tiene su desarrollo procedimental en la Ley 19/2013 anteriormente citada. En el marco del derecho de acceso a la información pública, todas las administraciones consultadas señalan que disponen de un trámite específico para ejercer el derecho por vía electrónica.

Además, también todas las entidades consultadas refieren disponer de personal o unidad de coordinación interna para tramitar el derecho de acceso a la información pública.

Por último, se refiere que el derecho de acceso se atiende con carácter general en menos de 1 desde la presentación.

El Ararteko conviene en manifestar que la existencia de portales de transparencia activa, la existencia de trámites que faciliten a la ciudadanía el ejercicio del derecho y las respuestas aportadas con respecto a los plazos de tramitación y resolución, son positivas en la medida en que, de ese modo, se cumplen los requisitos generales previstos en las normas de transparencia aplicables.



III. RECOMENDACIÓN GENERAL

La evaluación de las administraciones públicas vascas en materia de administración electrónica revela importantes avances y algunos desafíos que deben abordarse. Por ello, a tenor de las principales de las consideraciones del estudio que precede, de conformidad con lo preceptuado en el art. 11.b) de la Ley 3/1985, de 27 de febrero por la que se crea y regula esta institución, el Ararteko formula la siguiente recomendación general a las administraciones públicas vascas:

1. Portal de internet, sede electrónica y registro electrónico

Las administraciones públicas vascas deben:

- 1.1. Disponer de una sede electrónica completa y funcional que mantenga actualizada la relación de servicios, procedimientos y trámites disponibles. Las administraciones deben llevar a cabo las acciones necesarias para facilitar el derecho de la ciudadanía a relacionarse con las entidades públicas a través de medios electrónicos.
- 1.2. Admitir solicitudes presentadas a través del registro electrónico general aun cuando existan procedimientos electrónicos específicos, salvo que una legislación especial establezca otra forma de presentación de documentos y solicitudes.
- 1.3. Admitir escritos y solicitudes dirigidas a otras administraciones, remitiéndolas a través de sistemas de interconexión de registros, según dispone la normativa vigente.
- 1.4. Mejorar las carpetas ciudadanas para permitir a la ciudadanía acceder al estado de tramitación de expedientes y notificaciones electrónicas.

En definitiva, la interoperabilidad, la simplificación administrativa y el derecho a no presentar datos en poder de la administración deben guiar el desarrollo de trámites y procedimientos electrónicos.

2. Oficinas de asistencia en materia de registro, cita previa y atención ciudadana

- 2.1. La cita previa debe ser una opción voluntaria y, por lo tanto, no puede ser impuesta como una fórmula exclusiva de atención presencial a la ciudadanía para cualquier actuación o trámite ante la administración, garantizando que no se convierta en una barrera para el acceso a los servicios públicos.
- 2.2. Las oficinas de asistencia en materia de registro son un recurso esencial para ofrecer una alternativa presencial al registro electrónico, por lo que aquellas administraciones que no hayan creado estas oficinas deben dar pasos para su implantación y aprobar las disposiciones reguladoras para ello. Además, es importante que la información sobre la existencia de estas oficinas esté claramente publicada y de manera accesible para la ciudadanía.



3. Plataforma de notificaciones electrónicas

La mayoría de las medidas de notificación electrónica adoptadas por las entidades forales y municipales vascas representan un avance importante en la eficacia y eficiencia administrativa. Sin embargo, existen diversas formas de realizar estas notificaciones según las necesidades y capacidades de cada entidad y, en algunos casos, todavía se encuentran en proceso de implementación.

Por lo tanto, las administraciones públicas vascas deben:

- 3.1. Desarrollar e implantar plataformas de notificación electrónica que cumplan con los requisitos del procedimiento administrativo.
- 3.2. Enviar siempre avisos de puesta a disposición de actos y resoluciones administrativas de manera incondicional respetando el principio de buena administración para garantizar que los destinatarios reciban las notificaciones a tiempo y propiciar el ejercicio del derecho a la defensa.

4. Interoperabilidad

Las administraciones públicas vascas deben:

- 4.1. Impulsar la interoperabilidad de acuerdo con las disposiciones legales, facilitando las consultas electrónicas de datos entre administraciones. Para ello, habrán de celebrar convenios que faciliten las consultas electrónicas de datos necesarios para desarrollar sus competencias. Cuando no sea posible el acceso directo a través de plataformas de interoperabilidad, las administraciones pueden utilizar el Sistema de Interconexión de Registros (SIR) para realizar consultas de datos a otras administraciones.
- 4.2. Asegurar la interoperabilidad de sus registros electrónicos para facilitar el acceso a los servicios electrónicos y mejorar la eficiencia administrativa, superando cualquier problema técnico y jurídico que pueda afectar esta capacidad.
- 4.3. Aceptar solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidas a otras administraciones sin restricciones, facilitando así las interacciones administrativas para los ciudadanos y otras entidades.
- 4.4. Respetar y garantizar escrupulosamente el derecho de los ciudadanos a no presentar datos que obran en poder de la administración. Esto es esencial para mejorar la eficiencia y reducir las cargas administrativas. Las administraciones deben tomar medidas urgentes para garantizar este derecho de la ciudadanía.

En definitiva, las administraciones vascas deben eliminar los obstáculos técnicos y jurídicos que impiden la plena interoperabilidad y asegurar que todos los registros electrónicos sean compatibles e interconectados. Esto garantizará una administración más eficiente, accesible y centrada en el ciudadano, reduciendo las cargas administrativas y mejorando la calidad del servicio público.



5. Sistemas de identificación y firma electrónica

Las administraciones públicas vascas deben:

- 5.1. Desarrollar y adoptar políticas de firma electrónica avanzada, asegurando la autenticidad y validez de los documentos electrónicos conforme a la normativa vigente.
- 5.2. Dar prioridad a la implementación de trámites automatizados para mejorar la eficiencia y accesibilidad de los procedimientos.
- 5.3. Crear registros de funcionarios habilitados asegurando su interoperabilidad para permitir la validación y uso compartido de habilitaciones.
Para ello, es necesario realizar campañas de información para que la ciudadanía conozca y utilice los servicios de firma electrónica y funcionarios habilitados, facilitando el acceso a procedimientos administrativos mediante asistencia electrónica. Especialmente, para facilitar el acceso a la administración electrónica a los colectivos más vulnerables o con menos recursos.

6. Formación

Las administraciones públicas vascas deben:

- 6.1. Desarrollar e implantar planes específicos de formación en administración electrónica ofreciendo cursos adecuados a las necesidades de su personal en esta materia.
Es necesario que estos cursos incorporen estándares mínimos y homogéneos en términos de duración y contenido. Esto garantizará que todos los empleados públicos reciban formación básica y específica en administración electrónica, ciberseguridad, protección de datos y otras áreas relevantes.
- 6.2. Implementar mecanismos de evaluación continua para asegurar que la formación es efectiva y se mantiene actualizada conforme a los avances tecnológicos y normativos.

En definitiva, se trata de asegurar que el personal de las administraciones públicas esté debidamente capacitado para operar en un entorno digital, garantizando así la eficacia, eficiencia y legalidad de los procedimientos administrativos electrónicos.

7. Expediente electrónico y medidas de seguridad

Las administraciones públicas vascas deben:

- 7.1. Desarrollar y formalizar políticas de gestión de documentos electrónicos y de seguridad de la información que contribuyan al cumplimiento de las medidas del Esquema Nacional de Seguridad.
- 7.2. Realizar auditorías de seguridad periódicas.
- 7.3. Designar claramente las responsabilidades de seguridad y revisar los sistemas de detección y respuesta ante brechas de seguridad.

Estas acciones garantizarán una protección robusta de la información y una respuesta eficiente ante cualquier incidente de seguridad.



8. Transparencia

Las administraciones públicas vascas deben:

- 8.1. Cumplir los requisitos del procedimiento administrativo para atender, tramitar y resolver las solicitudes de acceso a la información pública en los plazos establecidos por la ley en un máximo de 30 días. En el ámbito foral, se deben cumplir los plazos de respuesta más reducidos establecidos en las normativas forales.
- 8.2. Motivar la aplicación de cualquier límite o causa de inadmisión considerando los criterios doctrinales emitidos por los órganos de control de la transparencia.
- 8.3. Contar con una unidad o personal dedicado específicamente a la gestión de la transparencia y el acceso a la información pública que deberá disponer de formación continua para asegurar que conozca las mejores prácticas, cambios legislativos y doctrina en materia de transparencia.
- 8.4. Revisar y mejorar la usabilidad y accesibilidad de los portales de transparencia, asegurando que la información esté organizada, sea clara, fácilmente accesible y comprensible, sin necesidad de tener conocimientos técnicos especializados.
- 8.5. Finalmente, el Ararteko sugiere establecer mecanismos para recibir y utilizar la opinión de la ciudadanía sobre la eficacia de las iniciativas de transparencia. La participación ciudadana puede ofrecer perspectivas valiosas sobre cómo mejorar la accesibilidad y la comprensión de la información pública.

Estas recomendaciones del Ararteko buscan fomentar una administración pública más eficiente, cercana y transparente, garantizando que los servicios electrónicos sean utilizados de manera efectiva para beneficiar a toda la ciudadanía.



IV. ANEXOS

1. Cuestionario

A continuación, se expone el cuestionario planteado a las administraciones públicas participantes en el seguimiento:

Portal de internet, sede electrónica y registro electrónico

Pregunta	Respuesta
La administración, ¿dispone de sede electrónica?	Sí/No
La sede electrónica, ¿mantiene publicada una relación actualizada de los servicios, procedimientos y trámites disponibles?	Sí/No
¿Se ha creado una disposición reguladora de la sede electrónica?	Sí/No
En caso afirmativo, ¿la citada disposición reguladora de la sede se encuentra publicada e identificada en la sede electrónica de esa administración?	Sí/No
¿Se encuentra habilitado un registro electrónico general para la presentación de escritos, solicitudes y documentos?	Sí/No
¿Existen causas de rechazo o no admisión a trámite de solicitudes y escritos presentados a través del registro electrónico general?	Sí/No
En caso afirmativo, explicar causas y motivos	Texto libre
El recibo o justificante de presentación de solicitudes, comunicaciones y documentos ante el registro electrónico general, ¿acredita la fecha y hora de presentación, el número de entrada de registro, y de otros documentos que acompañen a la solicitud inicial?	Sí/No
En caso negativo, indicar las causas	Texto libre
La administración, ¿ha habilitado un servicio de comprobación de la autenticidad e integridad de los documentos emitidos por la entidad? P. ej.: sistema de consulta de códigos seguros de verificación	Sí/No
¿Se ha creado un área personalizada tipo carpeta ciudadana a través de la cual la ciudadanía pueda comprobar sus datos y conocer el estado de tramitación de los procedimientos que les afecten?	Sí/No
En caso negativo, explicar las causas y las alternativas para conocer el estado de tramitación de los procedimientos	Texto libre
La administración, ¿ha creado un registro electrónico de apoderamientos que permita efectuar trámites electrónicos por medio de representante?	Sí/No
En caso afirmativo, ¿el citado registro es interoperable y permite su consulta por otras administraciones públicas?	Sí/No



Oficinas de asistencia en materia de registro, cita previa y atención ciudadana

Pregunta	Respuesta
Esa administración, ¿ha creado oficinas de asistencia en materia de registro?	Sí/No
En caso afirmativo, ¿se ha publicado el directorio geográfico de situación de las oficinas en la sede electrónica?	Sí/No
La administración, ¿ha habilitado algún sistema de cita previa para atender a la ciudadanía presencialmente?	Sí/No
En caso afirmativo, ¿la petición de la cita previa es obligatoria para ser atendido por la administración?	Sí/No
En caso afirmativo, ¿cuál es la norma o disposición habilitante para imponer la cita previa para ser atendido presencialmente?	Texto libre
¿Qué medios o canales se ofrecen para solicitar la cita previa?	<ul style="list-style-type: none"> - Presenciales - Redes sociales - Teléfono - Correo electrónico - Otros
¿Se permite presentar solicitudes, escritos y documentos en el registro sin disponer cita previa?	Sí/No
¿Qué medios o canales se ofrecen a la ciudadanía para facilitar el acceso e información sobre los servicios públicos?	<ul style="list-style-type: none"> - Presenciales - Portales de internet y sedes electrónicas - Redes sociales - Teléfono - Correo electrónico - Otros
¿Se ofrecen medios y recursos específicos para facilitar el acceso a la administración a los sujetos obligados a relacionarse con la administración por medios electrónicos?	Sí/No
En caso afirmativo, ¿Se ofrecen medios y recursos concretos a las organizaciones sin ánimo de lucro y entidades sin personalidad jurídica?	Sí/No
¿Se garantiza el derecho de la ciudadanía a relacionarse con la administración a través de medios electrónicos o presenciales en cualquier momento?	Sí/No
En caso negativo, indicar el motivo o en qué supuestos no es posible	Texto libre



Plataforma de notificaciones electrónicas

Pregunta	Respuesta
¿La administración dispone de plataforma de notificación electrónica en sede?	Sí/No
¿La administración remite avisos a las personas interesadas a través de medios electrónicos como correo electrónico o SMS para que las personas interesadas comparezcan en sede a la notificación electrónica?	Sí/No
En caso negativo, explicar los motivos	Texto libre
La práctica de las notificaciones a través de medios electrónicos se realiza a través de:	<ul style="list-style-type: none"> - Comparecencia electrónica en sede - Correo electrónico - SMS - Otros

Interoperabilidad

Pregunta	Respuesta
¿El registro electrónico general de la administración es interoperable?	Sí/No
¿El registro electrónico general admite solicitudes, escritos o comunicaciones dirigidas a otras administraciones públicas?	Sí/No/Parcialmente
En caso negativo o respuesta "parcialmente", explicar las causas	Texto libre
¿Se realizan consultas de datos a través de las plataformas y nodos de interoperabilidad?	Sí/No
¿Se garantiza el derecho de la ciudadanía a no presentar datos que obran en poder de otras administraciones públicas?	Sí/No
En caso negativo, indicar las causas (p. ej.: falta de interoperabilidad técnica –conexión–, falta de interoperabilidad jurídica –acuerdos, pactos, convenios–, falta de cooperación de otras AAPP, otras causas)	Texto libre

Sistemas de identificación y firma electrónica

Pregunta	Respuesta
¿Se dispone de una política de firma electrónica?	Sí/No
¿La ciudadanía puede identificarse electrónicamente ante la administración mediante certificados o sistemas equivalentes?	Sí/No
¿Se dispone de trámites habilitados que comportan una actuación administrativa automatizada?	Sí/No



En caso afirmativo, explicar algún ejemplo	Texto libre
¿La administración ha creado un registro de funcionarios habilitados?	Sí/No
En caso afirmativo, ¿es interoperable con otras administraciones públicas?	Sí/No
¿La ciudadanía solicita la asistencia de funcionarios habilitados para realizar trámites electrónicos?	Sí/No/En ocasiones

Formación

Pregunta	Respuesta
¿Se han llevado a cabo acciones de formación interna del personal de la administración en materia de administración electrónica durante los dos últimos años?	Sí/No
En caso afirmativo, explicar sucintamente materias (p. ej.: interoperabilidad, procedimiento administrativo electrónico, esquema nacional de seguridad, etc.) y duración aproximada de los cursos (medido en horas)	Texto libre

Expediente electrónico y medidas de seguridad

Pregunta	Respuesta
¿Existe una política de gestión de documentos electrónicos en la organización?	Sí/No
En caso afirmativo, la citada política, ¿define los componentes de los documentos administrativos electrónicos y de qué modo conformar el expediente electrónico?	Sí/No
¿Se cumplen las medidas de seguridad aplicables de acuerdo con el esquema nacional de seguridad?	Sí/No
La administración, ¿ha aprobado formalmente una política de seguridad de la información por el órgano competente?	Sí/No
¿La administración ha designado responsabilidades de seguridad a alguna persona o unidad de la organización?	Sí/No
¿Se han efectuado auditorías de seguridad de los sistemas de información durante los últimos cuatro años?	Sí/No
La administración, ¿ha detectado incidentes de seguridad?	Sí/No

Transparencia

Pregunta	Respuesta
La administración, ¿dispone de un portal específico de transparencia?	Sí/No
La administración, ¿ha habilitado en la sede electrónica un trámite específico para atender el derecho de acceso a la información pública?	Sí/No
¿Se ha designado internamente una unidad o persona para atender las solicitudes de acceso a la información pública?	Sí/No



En caso afirmativo, ¿la unidad o persona designada, da traslado al órgano o departamento competente para facilitar la respuesta?	– Sí – No – Resuelve la unidad/persona responsable
Indique si las peticiones de acceso a la información pública se tramitan y atienden en un plazo:	– < 5 días – < 15 días – < 30 días – > 30 días



2. Respuestas de las administraciones colaboradoras

2.1. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno GV-EJ

- **Sede Electrónica**
 - Dispone de sede electrónica: Sí
 - Relación actualizada de servicios: Sí
 - Disposición reguladora de la sede: Sí
 - Registro electrónico general: Sí
 - Justificante de presentación con fecha y hora: Sí
 - Servicio de comprobación de autenticidad: Sí
 - Área personalizada (carpeta ciudadana): Sí
 - Registro electrónico de apoderamientos: Sí

- **Oficinas de Asistencia:**
 - Creación de oficinas de asistencia: Sí
 - Directorio geográfico publicado: Sí
 - Sistema de cita previa: Sí
 - Solicitud de cita previa obligatoria: No
 - Canales para solicitar cita: Presenciales, teléfono, otros
 - Presentación de documentos sin cita: Sí

- **Notificaciones Electrónicas:**
 - Plataforma de notificación electrónica: Sí
 - Avisos a interesados: Sí
 - Práctica de notificaciones: Comparecencia en sede electrónica, correo electrónico, SMS, otros

- **Interoperabilidad:**
 - Registro electrónico interoperable: Sí
 - Admite escritos a otras administraciones: Sí
 - Consultas a través de plataformas: Sí
 - Derecho a no presentar datos ya disponibles: Sí

- **Firma Electrónica:**
 - Política de firma electrónica: Sí
 - Identificación electrónica mediante certificados: Sí
 - Trámites con actuación automatizada: Sí
 - Ejemplos: Solicitud de cita previa, solicitud de certificados y justificantes
 - Registro de funcionarios habilitados: Sí
 - Interoperabilidad del registro: No

- **Formación:**
 - Acciones de formación en los últimos dos años: Sí
 - Materias: Interoperabilidad, procedimiento administrativo, ENS, protección de datos
 - Duración aproximada: 3-20 horas



- **Expediente Electrónico:**
 - Política de gestión de documentos electrónicos: Sí
 - Cumplimiento del ENS: Sí
 - Política de seguridad de la información aprobada: Sí
 - Responsabilidades de seguridad designadas: Sí
 - Auditorías de seguridad en los últimos cuatro años: Sí
 - Incidentes de seguridad detectados: Sí

- **Transparencia:**
 - Portal específico de transparencia: Sí
 - Trámite específico para derecho de acceso: Sí
 - Unidad para atender solicitudes de acceso: Sí
 - Plazo de respuesta: Inferior a 30 días

2.2. Osakidetza-SVS

- **Sede Electrónica:**
 - Dispone de sede electrónica: No
 - Relación actualizada de servicios: N/D
 - Disposición reguladora de la sede: N/D
 - Registro electrónico general: Sí
 - Justificante de presentación con fecha y hora: N/D
 - Servicio de comprobación de autenticidad: No
 - Área personalizada (carpeta ciudadana): No
 - Registro electrónico de apoderamientos: No

- **Oficinas de Asistencia:**
 - Creación de oficinas de asistencia: Sí
 - Directorio geográfico publicado: Sí
 - Sistema de cita previa: No
 - Solicitud de cita previa obligatoria: N/D
 - Canales para solicitar cita: N/D
 - Presentación de documentos sin cita: N/C

- **Notificaciones Electrónicas:**
 - Plataforma de notificación electrónica: N/C
 - Avisos a interesados: N/C
 - Práctica de notificaciones: N/C

- **Interoperabilidad:**
 - Registro electrónico interoperable: N/C
 - Admite escritos a otras administraciones: N/C
 - Consultas a través de plataformas: N/C
 - Derecho a no presentar datos ya disponibles: N/C



- **Firma Electrónica:**
 - Política de firma electrónica: N/C
 - Identificación electrónica mediante certificados: N/C
 - Trámites con actuación automatizada: N/C
 - Registro de funcionarios habilitados: N/C
 - Interoperabilidad del registro: N/C

- **Formación:**
 - Acciones de formación en los últimos dos años: N/C

- **Expediente Electrónico:**
 - Política de gestión de documentos electrónicos: N/C
 - Cumplimiento del ENS: N/C
 - Política de seguridad de la información aprobada: N/C
 - Responsabilidades de seguridad designadas: N/C
 - Auditorías de seguridad en los últimos cuatro años: N/C
 - Incidentes de seguridad detectados: N/C

- **Transparencia:**
 - Portal específico de transparencia: N/C
 - Trámite específico para derecho de acceso: N/C
 - Unidad para atender solicitudes de acceso: N/C
 - Plazo de respuesta: N/C

2.3. Diputación Foral de Gipuzkoa

- **Sede Electrónica:**
 - Dispone de sede electrónica: Sí
 - Relación actualizada de servicios: Sí
 - Disposición reguladora de la sede: Sí
 - Registro electrónico general: Sí
 - Justificante de presentación con fecha y hora: Sí
 - Servicio de comprobación de autenticidad: Sí
 - Área personalizada (carpeta ciudadana): Sí
 - Registro electrónico de apoderamientos: Sí
 - Registro interoperable: No

- **Oficinas de Asistencia:**
 - Creación de oficinas de asistencia: Sí
 - Directorio geográfico publicado: Sí
 - Sistema de cita previa: Sí
 - Solicitud de cita previa obligatoria: No
 - Canales para solicitar cita: Presenciales, portales de internet, sedes electrónicas, teléfono, correo electrónico
 - Presentación de documentos sin cita: Sí



- **Notificaciones Electrónicas:**
 - Plataforma de notificación electrónica: Sí
 - Avisos a interesados: Sí
 - Práctica de notificaciones: Correo electrónico

- **Interoperabilidad:**
 - Registro electrónico interoperable: Sí
 - Admite escritos a otras administraciones: Sí
 - Consultas a través de plataformas: Sí
 - Derecho a no presentar datos ya disponibles: No (Causas: No se garantiza plenamente)

- **Firma Electrónica:**
 - Política de firma electrónica: Sí
 - Identificación electrónica mediante certificados: Sí
 - Trámites con actuación automatizada: No
 - Registro de funcionarios habilitados: Sí
 - Interoperabilidad del registro: No

- **Formación:**
 - Acciones de formación en los últimos dos años: Sí
 - Materias: Firma y certificados electrónicos (15h), sede electrónica y tramites online (2h), interoperabilidad (2h), esquema nacional de seguridad (8h), ciberseguridad (1h)

- **Expediente Electrónico:**
 - Política de gestión de documentos electrónicos: Sí
 - Cumplimiento del ENS: Sí
 - Política de seguridad de la información aprobada: Sí
 - Responsabilidades de seguridad designadas: Sí
 - Auditorías de seguridad en los últimos cuatro años: No
 - Incidentes de seguridad detectados: Sí

- **Transparencia:**
 - Portal específico de transparencia: Sí
 - Trámite específico para derecho de acceso: Sí
 - Unidad para atender solicitudes de acceso: Sí
 - Plazo de respuesta: Inferior a 15 días

2.4. Diputación Foral de Bizkaia

- **Sede Electrónica:**
 - Dispone de sede electrónica: Sí
 - Relación actualizada de servicios: Sí
 - Disposición reguladora de la sede: Sí
 - Registro electrónico general: Sí
 - Justificante de presentación con fecha y hora: Sí
 - Servicio de comprobación de autenticidad: Sí



- Área personalizada (carpeta ciudadana): Sí
- Registro electrónico de apoderamientos: Sí
- Registro interoperable: No

- **Oficinas de Asistencia:**
 - Creación de oficinas de asistencia: Sí
 - Directorio geográfico publicado: Sí
 - Sistema de cita previa: Sí
 - Solicitud de cita previa obligatoria: No
 - Canales para solicitar cita: Presenciales, teléfono, otros
 - Presentación de documentos sin cita: Sí

- **Notificaciones Electrónicas:**
 - Plataforma de notificación electrónica: Sí
 - Avisos a interesados: Sí
 - Práctica de notificaciones: Comparecencia en sede electrónica, otros

- **Interoperabilidad:**
 - Registro electrónico interoperable: Sí
 - Admite escritos a otras administraciones: Sí
 - Consultas a través de plataformas: Sí
 - Derecho a no presentar datos ya disponibles: Sí

- **Firma Electrónica:**
 - Política de firma electrónica: No
 - Identificación electrónica mediante certificados: Sí
 - Trámites con actuación automatizada: Sí
 - Ejemplos: Justificante de registro de entradas electrónicas; Justificante de notificaciones leídas por comparecencia electrónica; Constancia electrónica de apud acta por comparecencia electrónica
 - Registro de funcionarios habilitados: Sí
 - Interoperabilidad del registro: No

- **Formación:**
 - Acciones de formación en los últimos dos años: Sí
 - Materias: Seguridad de la información en la Administración (9h), Digitalización de la DFB-BFA (4h), Protección de datos en el ámbito foral (9h)

- **Expediente Electrónico:**
 - Política de gestión de documentos electrónicos: Sí
 - Cumplimiento del ENS: Sí
 - Política de seguridad de la información aprobada: Sí
 - Responsabilidades de seguridad designadas: Sí
 - Auditorías de seguridad en los últimos cuatro años: Sí
 - Incidentes de seguridad detectados: No



- **Transparencia:**
 - Portal específico de transparencia: Sí
 - Trámite específico para derecho de acceso: Sí
 - Unidad para atender solicitudes de acceso: Sí
 - Plazo de respuesta: Inferior a 30 días

2.5. Diputación Foral de Álava

- **Sede Electrónica:**
 - Dispone de sede electrónica: Sí
 - Relación actualizada de servicios: Sí
 - Disposición reguladora de la sede: Sí
 - Registro electrónico general: Sí
 - Justificante de presentación con fecha y hora: Sí
 - Servicio de comprobación de autenticidad: Sí
 - Área personalizada (carpeta ciudadana): Sí
 - Registro electrónico de apoderamientos: Sí
 - Registro interoperable: No
- **Oficinas de Asistencia:**
 - Creación de oficinas de asistencia: No
- **Notificaciones Electrónicas:**
 - Plataforma de notificación electrónica: Sí
 - Avisos a interesados: Sí
 - Práctica de notificaciones: Comparecencia en sede electrónica
- **Interoperabilidad:**
 - Registro electrónico interoperable: No
 - Admite escritos a otras administraciones: Sí
 - Consultas a través de plataformas: Sí
 - Derecho a no presentar datos ya disponibles: Sí
- **Firma Electrónica:**
 - Política de firma electrónica: Sí
 - Identificación electrónica mediante certificados: Sí
 - Trámites con actuación automatizada: Sí
 - Ejemplos: Emisión de certificados, emisión de permisos, presentación de liquidaciones tributarias, gestión de pagos
 - Registro de funcionarios habilitados: No
- **Formación:**
 - Acciones de formación en los últimos dos años: Sí
 - Materias: Interoperabilidad, eAdministración, legislación, nuevas tecnologías (16-20h en media por curso)
- **Expediente Electrónico:**
 - Política de gestión de documentos electrónicos: No



- Cumplimiento del ENS: Sí
 - Política de seguridad de la información aprobada: No
 - Responsabilidades de seguridad designadas: Sí
 - Auditorías de seguridad en los últimos cuatro años: Sí
 - Incidentes de seguridad detectados: Sí
- **Transparencia:**
 - Portal específico de transparencia: Sí
 - Trámite específico para derecho de acceso: Sí
 - Unidad para atender solicitudes de acceso: Sí
 - Plazo de respuesta: Superior a 30 días

2.6. Ayuntamiento de Bilbao

- **Sede Electrónica:**
 - Dispone de sede electrónica: Sí
 - Relación actualizada de servicios: Sí
 - Disposición reguladora de la sede: Sí
 - Registro electrónico general: Sí
 - Justificante de presentación con fecha y hora: Sí
 - Servicio de comprobación de autenticidad: No
 - Área personalizada (carpeta ciudadana): Sí
 - Registro electrónico de apoderamientos: Sí
- **Oficinas de Asistencia:**
 - Creación de oficinas de asistencia: Sí
 - Directorio geográfico publicado: Sí
 - Sistema de cita previa: Sí
 - Solicitud de cita previa obligatoria: No
 - Canales para solicitar cita: Presenciales, teléfono, otros
 - Presentación de documentos sin cita: Sí
- **Notificaciones Electrónicas:**
 - Plataforma de notificación electrónica: No
 - Avisos a interesados: No
 - Práctica de notificaciones: No especificado
- **Interoperabilidad:**
 - Registro electrónico interoperable: Sí
 - Admite escritos a otras administraciones: Sí
 - Consultas a través de plataformas: Sí
 - Derecho a no presentar datos ya disponibles: Sí
- **Firma Electrónica:**
 - Política de firma electrónica: Sí
 - Identificación electrónica mediante certificados: Sí
 - Trámites con actuación automatizada: Sí



- Ejemplos: Certificado de padrón
- Registro de funcionarios habilitados: No

- **Formación:**
 - Acciones de formación en los últimos dos años: Sí
 - Materias: Digitalización e innovación de las AAPP (14h), claves en administración electrónica (20h), derecho a no presentar datos y documentos ya disponibles (15h), interoperabilidad (20h), seguridad de la información en la administración electrónica (10h)

- **Expediente Electrónico:**
 - Política de gestión de documentos electrónicos: Sí
 - Cumplimiento del ENS: Sí
 - Política de seguridad de la información aprobada: Sí
 - Responsabilidades de seguridad designadas: Sí
 - Auditorías de seguridad en los últimos cuatro años: No
 - Incidentes de seguridad detectados: No

- **Transparencia:**
 - Portal específico de transparencia: Sí
 - Trámite específico para derecho de acceso: Sí
 - Unidad para atender solicitudes de acceso: Sí
 - Plazo de respuesta: Inferior a 30 días

2.7. Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz

- **Sede Electrónica:**
 - Dispone de sede electrónica: Sí
 - Relación actualizada de servicios: Sí
 - Disposición reguladora de la sede: Sí
 - Registro electrónico general: Sí
 - Justificante de presentación con fecha y hora: Sí
 - Servicio de comprobación de autenticidad: Sí
 - Área personalizada (carpeta ciudadana): No
 - Registro electrónico de apoderamientos: No

- **Oficinas de Asistencia:**
 - Creación de oficinas de asistencia: Sí
 - Directorio geográfico publicado: No
 - Sistema de cita previa: Sí
 - Solicitud de cita previa obligatoria: No
 - Canales para solicitar cita: Presenciales, teléfono, otros
 - Presentación de documentos sin cita: Sí

- **Notificaciones Electrónicas:**
 - Plataforma de notificación electrónica: Sí
 - Avisos a interesados: Sí
 - Práctica de notificaciones: Comparecencia en sede electrónica



- **Interoperabilidad:**
 - Registro electrónico interoperable: No
 - Admite escritos a otras administraciones: Parcialmente (a través de ORVE)
 - Consultas a través de plataformas: Sí
 - Derecho a no presentar datos ya disponibles: Sí

- **Firma Electrónica:**
 - Política de firma electrónica: Sí
 - Identificación electrónica mediante certificados: Sí
 - Trámites con actuación automatizada: Sí
 - Ejemplos: Algunos tipos de certificados y volantes de padrón
 - Registro de funcionarios habilitados: No

- **Formación:**
 - Acciones de formación en los últimos dos años: Sí
 - Materias: Firma electrónica en expedientes (5h), procedimiento administrativo electrónico (20h), registro electrónico (4h), valija electrónica (4h), ENS (4h)

- **Expediente Electrónico:**
 - Política de gestión de documentos electrónicos: Sí
 - Cumplimiento del ENS: Sí
 - Política de seguridad de la información aprobada: Sí
 - Responsabilidades de seguridad designadas: Sí
 - Auditorías de seguridad en los últimos cuatro años: No
 - Incidentes de seguridad detectados: Sí

- **Transparencia:**
 - Portal específico de transparencia: Sí
 - Trámite específico para derecho de acceso: Sí
 - Unidad para atender solicitudes de acceso: Sí
 - Plazo de respuesta: Inferior a 30 días

2.8. Ayuntamiento de Donostia/San Sebastián

- **Sede Electrónica:**
 - Dispone de sede electrónica: Sí
 - Relación actualizada de servicios: Sí
 - Disposición reguladora de la sede: Sí
 - Registro electrónico general: Sí
 - Justificante de presentación con fecha y hora: Sí
 - Servicio de comprobación de autenticidad: Sí
 - Área personalizada (carpeta ciudadana): Sí
 - Registro electrónico de apoderamientos: No

- **Oficinas de Asistencia:**
 - Creación de oficinas de asistencia: Sí



- Directorio geográfico publicado: Sí
- Sistema de cita previa: Sí
- Solicitud de cita previa obligatoria: Sí
- Canales para solicitar cita: Presenciales, teléfono, otros
- Presentación de documentos sin cita: No

- **Notificaciones Electrónicas:**
 - Plataforma de notificación electrónica: Sí
 - Avisos a interesados: Sí
 - Práctica de notificaciones: Comparecencia electrónica en sede, otros

- **Interoperabilidad:**
 - Registro electrónico interoperable: No
 - Admite escritos a otras administraciones: Sí
 - Consultas a través de plataformas: Sí
 - Derecho a no presentar datos ya disponibles: Sí

- **Firma Electrónica:**
 - Política de firma electrónica: No
 - Identificación electrónica mediante certificados: Sí
 - Trámites con actuación automatizada: Sí
 - Ejemplos: Certificado de padrón
 - Registro de funcionarios habilitados: No

- **Formación:**
 - Acciones de formación en los últimos dos años: Sí
 - Materias: Documento electrónico e identificación y firma electrónica. Procedimiento administrativo electrónico. Notificación electrónica e Interoperabilidad (Duración aproximada 2 horas).

- **Expediente Electrónico:**
 - Política de gestión de documentos electrónicos: No
 - Cumplimiento del ENS: Sí
 - Política de seguridad de la información aprobada: Sí
 - Responsabilidades de seguridad designadas: Sí
 - Auditorías de seguridad en los últimos cuatro años: Sí
 - Incidentes de seguridad detectados: Sí

- **Transparencia:**
 - Portal específico de transparencia: Sí
 - Trámite específico para derecho de acceso: Sí
 - Unidad para atender solicitudes de acceso: Sí
 - Plazo de respuesta: Inferior a 30 días

2.9. Ayuntamiento de Barakaldo

- **Sede Electrónica:**
 - Dispone de sede electrónica: Sí
 - Relación actualizada de servicios: Sí



- Disposición reguladora de la sede: Sí
- Registro electrónico general: Sí
- Justificante de presentación con fecha y hora: Sí
- Servicio de comprobación de autenticidad: Sí
- Área personalizada (carpeta ciudadana): Sí
- Registro electrónico de apoderamientos: No

- **Oficinas de Asistencia:**
 - Creación de oficinas de asistencia: Sí
 - Directorio geográfico publicado: Sí
 - Sistema de cita previa: Sí
 - Solicitud de cita previa obligatoria: No
 - Canales para solicitar cita: Presenciales, teléfono, correo electrónico, otros
 - Presentación de documentos sin cita: Sí

- **Notificaciones Electrónicas:**
 - Plataforma de notificación electrónica: Sí
 - Avisos a interesados: Sí
 - Práctica de notificaciones: Comparecencia electrónica en sede

- **Interoperabilidad:**
 - Registro electrónico interoperable: Sí
 - Admite escritos a otras administraciones: Sí
 - Consultas a través de plataformas: Sí
 - Derecho a no presentar datos ya disponibles: Sí

- **Firma Electrónica:**
 - Política de firma electrónica: No
 - Identificación electrónica mediante certificados: Sí
 - Trámites con actuación automatizada: Sí
 - Ejemplos: Volante de padrón de habitantes
 - Registro de funcionarios habilitados: No

- **Formación:**
 - Acciones de formación en los últimos dos años: Sí
 - Materias: Notificación electrónica, firma electrónica, interoperabilidad, gestor de expedientes, tablón electrónico, resoluciones automatizadas (duración anual aproximada 600 horas).

- **Expediente Electrónico:**
 - Política de gestión de documentos electrónicos: No
 - Cumplimiento del ENS: No
 - Política de seguridad de la información aprobada: Sí
 - Responsabilidades de seguridad designadas: Sí
 - Auditorías de seguridad en los últimos cuatro años: Sí
 - Incidentes de seguridad detectados: Sí

- **Transparencia:**
 - Portal específico de transparencia: Sí



- Trámite específico para derecho de acceso: Sí
- Unidad para atender solicitudes de acceso: Sí
- Plazo de respuesta: Inferior a 15 días

2.10. Ayuntamiento de Getxo

- **Sede Electrónica:**
 - Dispone de sede electrónica: Sí
 - Relación actualizada de servicios: No
 - Disposición reguladora de la sede: No
 - Registro electrónico general: Sí
 - Justificante de presentación con fecha y hora: Sí
 - Servicio de comprobación de autenticidad: Sí
 - Área personalizada (carpeta ciudadana): Sí
 - Registro electrónico de apoderamientos: No
- **Oficinas de Asistencia:**
 - Creación de oficinas de asistencia: Sí
 - Directorio geográfico publicado: Sí
 - Sistema de cita previa: Sí
 - Solicitud de cita previa obligatoria: No
 - Canales para solicitar cita: Presenciales, teléfono, correo electrónico, otros
 - Presentación de documentos sin cita: Sí
- **Notificaciones Electrónicas:**
 - Plataforma de notificación electrónica: Sí
 - Avisos a interesados: Sí
 - Práctica de notificaciones: Comparecencia electrónica en sede
- **Interoperabilidad:**
 - Registro electrónico interoperable: No
 - Admite escritos a otras administraciones: No
 - Consultas a través de plataformas: Sí
 - Derecho a no presentar datos ya disponibles: Sí
- **Firma Electrónica:**
 - Política de firma electrónica: No
 - Identificación electrónica mediante certificados: Sí
 - Trámites con actuación automatizada: Sí
 - Ejemplos: Certificados de empadronamiento
 - Registro de funcionarios habilitados: Sí
 - Interoperabilidad del registro: No
- **Formación:**
 - Acciones de formación en los últimos dos años: No
- **Expediente Electrónico:**
 - Política de gestión de documentos electrónicos: No



- Cumplimiento del ENS: No
 - Política de seguridad de la información aprobada: No
 - Responsabilidades de seguridad designadas: No
 - Auditorías de seguridad en los últimos cuatro años: Sí
 - Incidentes de seguridad detectados: Sí
- **Transparencia:**
 - Portal específico de transparencia: Sí
 - Trámite específico para derecho de acceso: Sí
 - Unidad para atender solicitudes de acceso: Sí
 - Plazo de respuesta: Superior a 30 días

2.11. Ayuntamiento de Irun

- **Sede Electrónica:**
 - Dispone de sede electrónica: Sí
 - Relación actualizada de servicios: Sí
 - Disposición reguladora de la sede: Sí
 - Registro electrónico general: Sí
 - Justificante de presentación con fecha y hora: Sí
 - Servicio de comprobación de autenticidad: Sí
 - Área personalizada (carpeta ciudadana): Sí
 - Registro electrónico de apoderamientos: Sí
- **Oficinas de Asistencia:**
 - Creación de oficinas de asistencia: Sí
 - Directorio geográfico publicado: No
 - Sistema de cita previa: Sí
 - Solicitud de cita previa obligatoria: No
 - Canales para solicitar cita: Presenciales, teléfono, correo electrónico, otros
 - Presentación de documentos sin cita: Sí
- **Notificaciones Electrónicas:**
 - Plataforma de notificación electrónica: Sí
 - Avisos a interesados: Sí
 - Práctica de notificaciones: Comparecencia en sede electrónica
- **Interoperabilidad:**
 - Registro electrónico interoperable: Sí
 - Admite escritos a otras administraciones: Sí
 - Consultas a través de plataformas: Sí
 - Derecho a no presentar datos ya disponibles: No (Causas: Diversas)
- **Firma Electrónica:**
 - Política de firma electrónica: No
 - Identificación electrónica mediante certificados: Sí
 - Trámites con actuación automatizada: Sí



- Ejemplos: Volantes de padrón, ocupación de vía pública, licencia de obra de pequeña entidad, sellado electrónico de documentos, acreditación de puesta a disposición de notificaciones electrónicas
- Registro de funcionarios habilitados: Sí
- Interoperabilidad del registro: No

- **Formación:**
 - Acciones de formación en los últimos dos años: Sí
 - Materias: Administración electrónica y procedimiento administrativo: conceptos generales. (Curso de 5h). Ciberseguridad: concienciación a usuarios. Curso de 2h para empleados municipales de todos los niveles: Alcalde y concejales, Direcciones de Área y Jefaturas de Servicio, y personal técnico, jurídico y administrativo.

- **Expediente Electrónico:**
 - Política de gestión de documentos electrónicos: No
 - Cumplimiento del ENS: No
 - Política de seguridad de la información aprobada: No
 - Responsabilidades de seguridad designadas: No
 - Auditorías de seguridad en los últimos cuatro años: Sí
 - Incidentes de seguridad detectados: Sí

- **Transparencia:**
 - Portal específico de transparencia: Sí
 - Trámite específico para derecho de acceso: Sí
 - Unidad para atender solicitudes de acceso: Sí
 - Plazo de respuesta: Inferior a 30 días

2.12. Ayuntamiento de Eskoriatza

- **Sede Electrónica:**
 - Dispone de sede electrónica: Sí
 - Relación actualizada de servicios: Sí
 - Disposición reguladora de la sede: Sí
 - Registro electrónico general: Sí
 - Justificante de presentación con fecha y hora: Sí
 - Servicio de comprobación de autenticidad: Sí
 - Área personalizada (carpeta ciudadana): Sí
 - Registro electrónico de apoderamientos: Sí

- **Oficinas de Asistencia:**
 - Creación de oficinas de asistencia: Sí
 - Directorio geográfico publicado: Sí
 - Sistema de cita previa: Sí
 - Solicitud de cita previa obligatoria: No
 - Canales para solicitar cita: Presenciales, teléfono, otros
 - Presentación de documentos sin cita: Sí



- **Notificaciones Electrónicas:**
 - Plataforma de notificación electrónica: Sí
 - Avisos a interesados: Sí
 - Práctica de notificaciones: Comparecencia electrónica en sede, correo electrónico, SMS

- **Interoperabilidad:**
 - Registro electrónico interoperable: Sí
 - Admite escritos a otras administraciones: Sí
 - Consultas a través de plataformas: Sí
 - Derecho a no presentar datos ya disponibles: Sí

- **Firma Electrónica:**
 - Política de firma electrónica: Sí
 - Identificación electrónica mediante certificados: Sí
 - Trámites con actuación automatizada: No
 - Registro de funcionarios habilitados: No

- **Formación:**
 - Acciones de formación en los últimos dos años: No

- **Expediente Electrónico:**
 - Política de gestión de documentos electrónicos: Sí
 - Cumplimiento del ENS: Sí
 - Política de seguridad de la información aprobada: No
 - Responsabilidades de seguridad designadas: Sí
 - Auditorías de seguridad en los últimos cuatro años: Sí
 - Incidentes de seguridad detectados: No

- **Transparencia:**
 - Portal específico de transparencia: Sí
 - Trámite específico para derecho de acceso: Sí
 - Unidad para atender solicitudes de acceso: No
 - Plazo de respuesta: Inferior a 15 días

2.13. Ayuntamiento de Llodio-Laudio

- **Sede Electrónica:**
 - Dispone de sede electrónica: Sí
 - Relación actualizada de servicios: Sí
 - Disposición reguladora de la sede: Sí
 - Registro electrónico general: Sí
 - Justificante de presentación con fecha y hora: Sí
 - Servicio de comprobación de autenticidad: Sí
 - Área personalizada (carpeta ciudadana): Sí
 - Registro electrónico de apoderamientos: Sí



- **Oficinas de Asistencia:**
 - Creación de oficinas de asistencia: Sí
 - Directorio geográfico publicado: No
 - Sistema de cita previa: Sí
 - Solicitud de cita previa obligatoria: No
 - Canales para solicitar cita: Presenciales, redes sociales, teléfono, otros
 - Presentación de documentos sin cita: Sí

- **Notificaciones Electrónicas:**
 - Plataforma de notificación electrónica: Sí
 - Avisos a interesados: Sí
 - Práctica de notificaciones: Comparecencia en sede electrónica, otros

- **Interoperabilidad:**
 - Registro electrónico interoperable: Sí
 - Admite escritos a otras administraciones: Sí
 - Consultas a través de plataformas: Sí
 - Derecho a no presentar datos ya disponibles: Sí

- **Firma Electrónica:**
 - Política de firma electrónica: Sí
 - Identificación electrónica mediante certificados: Sí
 - Trámites con actuación automatizada: No
 - Registro de funcionarios habilitados: No

- **Formación:**
 - Acciones de formación en los últimos dos años: Sí
 - Materias: Se han desarrollado cursos a través del IVAP sobre procedimiento administrativo electrónico e interoperabilidad (Duración aproximada de 40 horas).

- **Expediente Electrónico:**
 - Política de gestión de documentos electrónicos: Sí
 - Cumplimiento del ENS: Sí
 - Política de seguridad de la información aprobada: Sí
 - Responsabilidades de seguridad designadas: Sí
 - Auditorías de seguridad en los últimos cuatro años: No
 - Incidentes de seguridad detectados: No

- **Transparencia:**
 - Portal específico de transparencia: Sí
 - Trámite específico para derecho de acceso: Sí
 - Unidad para atender solicitudes de acceso: Sí
 - Plazo de respuesta: Inferior a 15 días

ararteko

Herriaren Defendatzailea
Defensoría del Pueblo

Oficinas de atención directa

En Álava

Prado, 9 • 01005 Vitoria - Gasteiz
Tel.: 945 13 51 18

En Bizkaia

Edificio Albia. San Vicente, 8 - Planta 8
48001 Bilbao
Tel.: 944 23 44 09

En Gipuzkoa

Arrasate, 19 - 1º
20005 Donostia/San Sebastián
Tel.: 943 42 08 88

www.ararteko.eus

