

INFORME

Análisis de la situación actual de la
Diputación de Cádiz para la definición del
Plan de Gestión del Cambio de e-
Administración



24 de octubre de 2022

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	4
2. TAREAS REALIZADAS	6
3. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL	10
3.1 Ámbito normativo	10
3.1.1 Normativa relacionada con la Administración electrónica	10
3.1.2 Procedimiento de realización de acuerdos, decretos y resoluciones	11
3.1.3 Digitalización y Actuación Administrativa Automatizada (AAA)	11
3.2 Ámbito organizativo	12
3.2.1 Órganos implicados en el impulso de la Administración Electrónica	12
3.2.2 Definición de procedimientos	14
3.2.2.1 Proyecto Cep@I	15
3.2.3 Gestión de certificados digitales	16
3.2.4 Áreas gestoras de expedientes	17
3.2.4.1 Intervención	17
3.2.4.2 Área de Cooperación y Asistencia a Municipios	19
3.3 Ámbito de gestión documental y archivo	21
3.3.1 Archivo físico y organización interna del Servicio de archivo	21
3.3.2 Documentación gestionada	22
3.3.3 Instrumentos archivísticos	23
3.4 Ámbito tecnológico	25
3.4.1 EPICSA (Empresa Provincial de Información de Cádiz S.A.)	25
3.4.2 Herramientas informáticas vinculadas a la Administración electrónica	26
3.4.2.1 A nivel de relaciones con terceros (Interface Terceros – Internet)	27
3.4.2.2 A nivel de Interface trabajador (Intranet)	30
3.4.2.2.1 Intranet	30
3.4.2.2.2 Notificación electrónica	31
3.4.2.3 Gestor de expedientes (TR@DIZ)	31

3.4.2.3.1	Interfaz de TR@DIZ	32
3.4.2.3.2	Apertura de expedientes en TR@DIZ	33
3.4.2.3.3	Tramitación de expedientes y creación de documentos en TR@DIZ	33
3.4.2.3.4	Firma electrónica en TR@DIZ	35
3.4.2.3.5	Notificación y comunicación de documentos	35
3.4.2.3.6	Utilidades de TR@DIZ en la tramitación de expedientes	36
3.4.2.3.7	Cierre de expedientes en TR@DIZ	38
3.4.2.3.8	Evolutivos de TR@DIZ	38
3.4.2.4	Gestor documental y plataforma de custodia del e-documento y e-expediente	39
3.4.2.5	Otras herramientas informáticas de la Diputación de Cádiz	40
3.4.3	Código Seguro de Verificación (CSV)	41
3.4.4	Esquema Nacional de Seguridad (ENS)	42
3.4.5	Oficina Virtual	42
3.5	Ámbito de gestión del cambio	45
3.5.1	Formación	45
3.5.1.1	Moodle	48
3.5.2	Materiales de soporte	49
3.5.3	Comunicación y difusión	49
3.5.4	Otras actuaciones efectuadas	49
4.	PROPUESTA PRELIMINAR DE ACTUACIONES POR ÁMBITOS	50
4.1	Ámbito normativo	50
4.2	Ámbito organizativo	50
4.3	Ámbito de gestión documental y archivo	53
4.4	Ámbito tecnológico	54
4.5	Ámbito de gestión del cambio	55
5.	INDICADORES DE CUMPLIMIENTO DE LAS LEYES 39 Y 40/2015	59

1. Introducción

Como Administración Pública, la Diputación de Cádiz queda obligada, a partir del 2 de octubre de 2016, por las leyes 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, a emprender una gestión de sus expedientes administrativos basada, exclusivamente, en el documento y expediente electrónicos.

Hasta la entrada en vigor de estas leyes, la Diputación estaba obligada por la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, a garantizar la relación telemática con los ciudadanos, obligación que prevalece con las leyes 39 y 40/2015, haciendo del canal electrónico el único posible en la relación con algunos administrados, como es el caso de las personas jurídicas.

Ante este nuevo marco normativo, la Diputación ha impulsado en los últimos años un proceso de cambio en su organización con el objetivo de ofrecer a ciudadanos y entidades con las que interactúa la posibilidad de conducir sus relaciones por medios telemáticos y, a nivel interno, posibilitar la **gestión electrónica de los expedientes administrativos**.

En este proceso de cambio, la organización ha decidido realizar una evaluación detallada de su nivel de cumplimiento de los requerimientos definidos por el marco legal mencionado, con el objetivo de **definir una Hoja de Ruta de administración electrónica** con posibles actuaciones a desarrollar en los próximos años y un **Plan de Gestión del Cambio** para la transformación digital de la organización, de acuerdo con la Ley 39/2015 ya mencionada.

La **primera fase** del proyecto se ha centrado en el análisis de:

- El contexto de la organización, los requerimientos legales aplicables y la adaptación a los estándares internacionales.
- Las normativas internas vinculadas con la administración electrónica y el expediente y el documento electrónico: Reglamento de Administración Electrónica, políticas corporativas con impacto sobre la gestión de documentos electrónicos, etc.
- El conjunto de herramientas disponibles para la gestión de la relación telemática con ciudadanos y entidades locales: Sede Electrónica, registro telemático, perfil del contratante, Oficina Virtual, TR@DIZ, etc.
- Las herramientas utilizadas, o que se prevé utilizar, como soporte a la gestión administrativa, identificando herramientas propias o de terceros.

- El alcance del sistema de gestión documental de la Diputación y de las herramientas tecnológicas que lo componen, así como las carencias respecto a la arquitectura de gestión de documentos electrónicos que emana de la legislación vigente.
- Los instrumentos y procedimientos relacionados con la gestión documental, valorando su adecuación a las normativas y estándares vigentes o, en su caso, la necesidad de revisarlos y actualizarlos. En concreto: Cuadro de Clasificación, calendario de conservación y disposición, Vocabulario de Metadatos, Catálogo de formatos y tipologías documentales, sistema de archivos del documentos y expediente en papel, herramientas de gestión de los expedientes físicos, procesos de transferencia, procesos de eliminación, información de los registros de eliminación y de transferencia, sistemas de almacenamiento, procesos de digitalización certificada, el proceso de foliado de expedientes electrónicos, el acceso y seguridad de los documentos electrónicos, la trazabilidad de las acciones realizadas, etc.
- Las estrategias y métodos de preservación de los documentos electrónicos, como el resellado de tiempo de las firmas electrónicas o la migración/conversión de formatos de documentos y los mecanismos de preservación de los datos de las aplicaciones informáticas.
- Los aspectos organizativos relevantes para el objeto del trabajo, como la existencia o no de metodologías de reingeniería y simplificación de procesos, el uso y regulación de la actuación administrativa automatizada o herramientas de interoperabilidad.
- Cuestiones relacionadas con la gestión del cambio, como la existencia de elementos de formación y divulgación relacionados con la administración electrónica.

El presente documento tiene como objetivo recoger los **resultados del diagnóstico de la situación actual** de la Diputación de Cádiz respecto al cumplimiento de las leyes 39/2015 y 40/2015, así como identificar, de forma preliminar, las actuaciones necesarias en este ámbito.

Estos resultados y propuestas de actuaciones se agrupan en los **cuatro ámbitos** de mayor relevancia en un proyecto de estas características: normativo, organizativo, tecnológico y de gestión documental y archivo y un quinto de gestión del cambio.

2. Tareas realizadas

Para la ejecución del análisis de la situación actual en los términos expresados en el apartado introductorio, se han mantenido **reuniones** con el personal relevante de la Diputación de Cádiz relacionado con la implantación de la Administración electrónica y la gestión del cambio que implica su despliegue, y de las que se deriva el contenido de los apartados que se presentan a continuación en este informe.

Concretamente, se han mantenido reuniones con el ámbito normativo, organizativo, tecnológico y de gestión documental y archivo, así como con otras áreas o servicios relevantes en el marco del proyecto. El listado de todas ellas, que han quedado detalladamente documentadas en las actas que se han entregado a la Diputación de Cádiz por separado a este informe, es el siguiente:

Fecha	Interlocutores	Área o Servicio	Duración
14/09/2022	Marta Álvarez-Requejo Pérez Amaro Lorenzo Gómez María África Gotor Sanjaume África Pérez Ureba Francisco Gabriel Conde Malia Emma Blanco Muñoz	UTAE	1 hora y 30 minutos
16/09/2022	Ignacio Derqui Vasallo Yolanda Letrán Pérez María África Gotor Sanjaume	Área de Función Pública	1 hora
20/09/2022	África Pérez Ureba Francisco Gabriel Conde Emma Blanco Muñoz María África Gotor Sanjaume	UTAE	1 hora y 45 minutos

Fecha	Interlocutores	Área o Servicio	Duración
23/09/2022	Antonio Galán Obregón Elena Rodrigo Hernández Emma Blanco Muñoz María África Gotor Sanjaume	EPICSA	1 hora 45 minutos
23/09/2022	Marta Álvarez-Requejo Pérez África Pérez Ureba Francisco Gabriel Conde Malia Emma Blanco Muñoz María África Gotor Sanjaume	Servicio de Secretaría General	1 hora y 45 minutos
30/09/2022	Antonio Alarcón Guerrero María África Gotor Sanjaume	Servicio de Archivo	1 hora y 30 minutos
03/10/2022	Cristina Grandal Mercedes Rodríguez Osuna María África Gotor Sanjaume	Intervención	2 horas
05/10/2022	Manuel Luna Rodríguez Inmaculada Sibón Roldán José Joaquín García María África Gotor Sanjaume	Área de Cooperación y Asistencia a Municipios	1 hora
05/10/2022	Emma Blanco Muñoz María África Gotor Sanjaume	UTAE	2 horas

Fecha	Interlocutores	Área o Servicio	Duración
06/10/2022	Marta Álvarez-Requejo Pérez Antonio Galán Obregón Emma Blanco Muñoz María África Gotor Sanjaume Francisco Gabriel Conde Malia	UTAE	2 horas
11/10/2022	David Doña Guillón María África Gotor Sanjaume	Servicio de Prensa	1 hora
18/10/2022	Araceli Cabrero Baena Gonzalo Höhr Miguel Amaro Daniel Lorenzo Gómez María África Gotor Sanjaume	Área de Presidencia	30 minutos

Adicionalmente, y para complementar el análisis realizado fruto de las reuniones, se ha tenido acceso a la **documentación** relativa al proyecto, que ha sido analizada por el equipo de AGTIC y que se lista a continuación:

Documento	Ámbito
Cursos celebrados 2020_DipCádiz.pdf	Gestión del cambio
Cursos celebrados 2019_DipCádiz.pdf	Gestión del cambio
MEMORIA-ANUAL-2020_DipCádiz.pdf	Gestión del cambio
Escritorio.png	Tecnológico

Documento	Ámbito
Info general.png	Tecnológico
Presentación Formación Tr@diz.pdf	Tecnológico
MEMORIA_PRENSA_versión definitiva (2).pdf	Organizativo

Finalmente, el equipo de AGTIC ha llevado a cabo una prueba como **‘ciudadano misterioso’** desde la Sede Electrónica de la organización para comprobar el funcionamiento de la tramitación y completar así el análisis de la situación actual. Los resultados obtenidos se incluyen en el presente informe y, por separado, se entrega a la Diputación un documento con los detalles de la prueba realizada y los resultados obtenidos bajo denominación *AGTIC_DipCádiz_Prueba Oficina Virtual_202210_v1.0.docx*.

3. Análisis de la situación actual

A continuación, se **detalla, ámbito a ámbito, la situación actual identificada respecto a la implantación de la Administración electrónica** y el estado de conocimiento de los conceptos básicos sobre esta materia entre los empleados de la Diputación.

3.1 Ámbito normativo

3.1.1 Normativa relacionada con la Administración electrónica

En el ámbito normativo de la administración electrónica, la Diputación dispone de un **Reglamento regulador de la Administración Electrónica** enfocado a regular lo que la Ley establece que puede regular de forma particular cada Administración Pública sin necesidad de copiar su contenido. El Reglamento, aprobado por Pleno, atribuye a Presidencia la competencia para aprobar la normativa de desarrollo.

Adicionalmente, en el ámbito de la Administración electrónica la Diputación ha regulado lo siguiente:

- La **Política de Firma Electrónica** y la **relación de certificados digitales** admitidos, publicados ambos en la Sede Electrónica como dos anexos al *Decreto de aprobación de la política de firma electrónica y certificados admitidos*. Respecto a la Política, se ha identificado la **necesidad de actualizarla** puesto que se considera un documento muy técnico y existe la posibilidad de adherirse a la Política de firma electrónica y certificados de la Administración General del Estado.

La **firma biométrica** no se identifica en la Política de Firma Electrónica ni en ningún otro documento, y tampoco se ha implantado, ya que está identificado como un trabajo a desarrollar en un futuro.

- La **Política de Gestión de Documentos Electrónicos de la Diputación de Cádiz (PGDE-DPCA)** es considerado un documento genérico mediante el cual todos los instrumentos que emanen de ella se aprobarán como un anexo a la misma.
- La constitución de la **Sede Electrónica** mediante resolución en fecha 26 de mayo de 2010. La Sede Electrónica de la Diputación es considerada la Sede Central, cuya dirección electrónica es <https://sede.dipucadiz.es/>; adicionalmente, se creó la Sede Electrónica del Servicio Provincial de Recaudación y Gestión Tributaria, considerada una Subsede, cuya dirección electrónica es <https://sprygt.dipucadiz.es/>.
- La **convocatoria y celebración telemática de reuniones de Pleno** mediante acuerdo del Pleno de la Corporación. Aunque la Ley de Bases de Régimen Local 7/1985 regula la celebración de sesiones, así como la adopción de acuerdos a

distancia por medios electrónicos y telemáticos, la Diputación lo aprobó con anterioridad a la misma.

Se ha identificado la necesidad de **revisar el Reglamento Orgánico de la Diputación** para incluir el contenido del acuerdo citado anteriormente, así como **regular la relación telemática con los Diputados**, aunque cabe mencionar que la organización está trabajando en su revisión desde hace un año.

3.1.2 Procedimiento de realización de acuerdos, decretos y resoluciones

En la Diputación existe una **aplicación única de acuerdos y resoluciones que está integrada con TR@DIZ** (el tramitador de expedientes electrónicos de la organización) y que, a partir de plantillas, genera mediante un mismo contenido la propuesta de acuerdo, el acuerdo y su notificación al exterior o traslado interno.

Esta integración aún no es completa y se sigue usando generalmente la aplicación propia de acuerdos y resoluciones ya que permite, a diferencia de TR@DIZ, la modificación de los documentos de notificación o traslado generados antes no sean remitidos. La **notificación de acuerdos se hace de forma integrada automáticamente con Notific@**, recuperándose de manera automática las evidencias de la notificación para incorporarlas al expediente electrónico.

Finalmente, los **decretos se inscriben mediante actuación administrativa automatizada en el libro de decretos** con un sistema de numeración diaria única que se cierra al cabo del año. El libro de decretos también está integrado con el Servicio Provincial de Recaudación y Gestión Tributaria de la Diputación.

Por otro lado, la Diputación cuenta con una solución de vídeo-actas. En el apartado “Vídeo-actas” de la Sede Electrónica se **publican las vídeo-actas y las actas sucintas** con los asistentes, el minutaje de las intervenciones y los acuerdos. Para ello se utiliza la solución Séneca.

El vídeo está almacenado en el servidor de Séneca, en la nube, con lo cual no forma parte del expediente; actualmente, se incorpora una referencia del resumen criptográfico del vídeo en el acta para así vincularlos. Es por este motivo que se ha identificado la conveniencia de incorporar el vídeo en el expediente de la sesión del Pleno correspondiente, ya que es un documento más del mismo.

3.1.3 Digitalización y Actuación Administrativa Automatizada (AAA)

En la Diputación **no se ha elaborado una regulación específica en materia de digitalización**. Así, la digitalización segura se realiza en el Registro General mediante

procedimiento automatizado, firmándose los documentos copia auténtica obtenidos con el sello de órgano de la Diputación.

La **existencia de una herramienta de digitalización segura únicamente en registro comporta la existencia de tramitación mixta**. Ejemplo de ello es el procedimiento de toma de posesión, en el cual el funcionario firma manualmente un documento que posteriormente se escanea y se añade en el expediente electrónico como una copia simple, lo cual obliga a mantener el original en soporte papel.

El criterio de la Unidad Administrativa de Trabajo en Materia de Administración Electrónica (en adelante, UTAE) respecto al metadato “Estado de elaboración” (eEMGDE20), que es el que otorga valor de copia auténtica o copia simple al documento digitalizado, es que, ante la recepción de un documento, el metadato “Estado de elaboración” a introducir es “copia simple” salvo tener plena constancia de que el documento es original. Dicho criterio se ha trasladado durante las formaciones al personal de Registro General, pero no se han realizado instrucciones formales.

Respecto a la **Actuación Administrativa Automatizada (AAA)**, la Diputación ha regulado **los sellos electrónicos y sus usos** en el *Decreto de aprobación de sellos electrónicos* y en el *Decreto de ampliación AAA-Sello electrónico Secretaría General de la Diputación*. En cualquier caso, en el primero se establece que los sellos electrónicos podrán ser utilizados en aquellas actuaciones automatizadas de la Diputación que se publiquen en la Sede Electrónica.

En este sentido, en el siguiente enlace <https://sede.dipucadiz.es/sellos-electronicos> se encuentra publicada la relación de los usos de los sellos electrónicos en la Diputación en relación con la AAA.

3.2 Ámbito organizativo

3.2.1 Órganos implicados en el impulso de la Administración Electrónica

La Diputación tiene dos órganos implicados en el desarrollo e impulso de la Administración electrónica: la UTAE y el Comité de Administración Digital y cuenta con la sociedad EPICSA como medio propio para acometer las actuaciones de ámbito tecnológico tal y como se expone en el apartado 3.4.1.

El Servicio encargado de adaptar la Diputación de Cádiz a los requerimientos legales, técnicos y organizativos que plantea el actual marco normativo sobre el procedimiento administrativo común es la **UTAE**, que depende funcionalmente de Secretaría General y, por consiguiente, está adscrita orgánicamente a Presidencia.

La UTAE, creada por decreto de 25 de septiembre de 2019, tiene como objetivo principal la **implantación de las herramientas necesarias para la gestión electrónica de los procedimientos administrativos** en la Diputación, sus entidades dependientes, entidades locales autónomas y los municipios de la provincia cuya población sea inferior a 20.000 habitantes.

Este Servicio está formado por un equipo pluridisciplinar de cuatro personas que, además de participar en proyectos de implantación de Administración electrónica, también ofrecen soporte en esta materia a las diferentes áreas y servicios de la organización. No obstante, el personal tramitador es muy numeroso (más de 1.000 trabajadores de los que más de 400 son usuarios de TR@DIZ) y la UTAE tiene capacidad de atenderlos individualmente para resolver todas las dudas debido a las reducidas dimensiones del propio equipo. Además, no siempre se le dirigen cuestiones que puedan atender, ya que parte del personal de la organización desconoce las funciones exactas que corresponden a dicha Unidad. Muestra de ello son algunas dudas recibidas relativas a flujos que han sido desarrollados por otros equipos de EPICSA o cuestiones de detalle sobre la normativa aplicable a un procedimiento concreto.

Parte de las dudas que recibe la UTAE por parte de los empleados de la organización hace referencia a cuestiones técnicas sobre TR@DIZ. A pesar de que es EPICSA la encargada de ofrecer el soporte técnico de esta herramienta, la UTAE también recibe peticiones de incidencias técnicas, de evolutivos o dudas. Para ello, esta última dispone de la cuenta de correo electrónico utae@dipucadiz.es, pero no de un sistema de *ticketing*.

EPICSA, al contrario que la UTAE, sí dispone de un sistema de *ticketing*. Esto, por un lado, le permite hacer un seguimiento y generar una base de datos de conocimiento y, por otro, al usuario le permite conocer en todo momento el estado en que se encuentra su petición. La empresa, además, también trabaja con Redmine, gracias al cual se pueden tener identificados los evolutivos de TR@DIZ: si desde la UTAE o EPICSA se considera que las peticiones que llegan pueden ser interesantes de implementar, se suben a Redmine. Estas también se gestionan con un sistema propio de la UTAE basado en la solución MIRO, que permite tenerlas identificadas y que sirve de apoyo para las reuniones de seguimiento entre la UTAE y EPICSA sobre la evolución de TR@DIZ.

El otro órgano encargado del impulso de la Administración electrónica es el **Comité de Administración Digital**. Fue creado en 2016 mediante decreto, pero debido a la crisis sanitaria generada por el Covid-19 y otros motivos de distinta índole, últimamente no se reúne con asiduidad –aunque se está reimpulsando de nuevo y recientemente ha mantenido una reunión. Actualmente, este Comité está formado por la Diputada Delegada de Innovación, Municipios Inteligentes y Transformación Digital y Vicepresidenta de EPICSA, el Director del Área de Presidencia, el adjunto del Director del Área de Presidencia, el gerente de EPICSA, el Director Técnico de EPICSA y la Secretaria General. Está prevista una nueva forma de organización de este Comité de acuerdo con la propuesta realizada por AGTIC y

en la próxima reunión se abordará como llevar a la práctica el nuevo modelo organizativo propuesto por AGTIC en el apartado 4.2.

Finalmente, conviene destacar que existe el planteamiento que la UTAE se refuerce con el apoyo del personal de Archivo para la revisión detallada de todos los procedimientos, así como el acompañamiento de los usuarios para lo que se ha planteado realizar un refuerzo itinerante que permita ayudarles en el uso de TR@DIZ y resolver cualquier duda que les surja en su mismo puesto de trabajo. Para ello, se deberá priorizar aquellas áreas, servicios o empleados que tengan más dudas en la tramitación electrónica o cometan más errores, ya que por limitación de recursos no es posible hacerlo con carácter general

No obstante, aún y esta priorización, se observa que el personal tanto de la UTAE como de Archivo podría no ser suficiente para abordar el proceso de cambio con la intensidad necesaria.

3.2.2 Definición de procedimientos

La Diputación de Cádiz dispone de un **Catálogo de procedimientos** muy extenso (tiene alrededor de 800 procedimientos), todos ellos **dados de alta en SIA y en TR@DIZ**. Asimismo, todos están vinculados con su correspondiente código SIA. Dada su magnitud, desde la organización **se está depurando** dicho Catálogo para adecuarlo a los procedimientos que se tramitan en las oficinas. Está previsto que los archiveros participen en esta revisión, algo que ya se ha iniciado con la revisión del Catálogo y su equivalencia con el Cuadro de Clasificación.

Se puede consultar de manera abierta en el portal web de la UTAE, donde aparece el listado de procedimientos junto con su descripción. El enlace es el siguiente: https://www.dipucadiz.es/export/sites/default/secretaria_general/utae/catalogo-de-procedimientos/Documentos-textuales/Catalogo-Proc-2022-05-16.pdf.

Asimismo, la Diputación **está vinculando los procedimientos con las series documentales**, de modo que cuando el gestor documental G-EDE se integre con TR@DIZ –lo cual está en proceso–, los procedimientos del Catálogo también mostrarán información sobre la serie documental a la que están vinculados, así como su código, y quedarán clasificados en el sistema de acuerdo con el Cuadro de Clasificación documental.

En referencia a la **revisión de procedimientos**, el Área de Cooperación y Asistencia a Municipios la realiza de manera habitual y la redacta al estilo de un manual de procedimiento, de modo que continuamente se depuran expedientes para solicitar y generar los documentos mínimos necesarios. El Área de Función Pública, en cambio, no dispone de un manual con flujograma y una descripción de los procedimientos que se realizan. En algún caso es posible que se disponga de algunos esquemas básico de los procedimientos, aunque se pretende llevar a cabo una revisión más minuciosa con TR@DIZ y G-EDE.

Respecto al **modelo de datos de los procedimientos**, actualmente se está trabajando con un **procedimiento genérico** y no se ha definido un modelo de datos propio de cada procedimiento que permita generar plantillas o explotar estadísticamente la información de cada procedimiento. No obstante, esto no ocurre tanto en la fase de inicio de los procedimientos, en la que sí se han definido formularios con un modelo de datos normalizado. A propósito de los modelos de documentos o plantillas, cabe mencionar que la entrada de documentación está muy normalizada, al contrario de lo que sucede con los documentos de tramitación, que se configuran a partir de otros pertenecientes a trámites similares.

En la Diputación se ha abandonado la idea de definir **flujos específicos** para cada procedimiento, y el objetivo es **definir en TR@DIZ como un sistema lo más abierto y flexible posible** que dependa de la tramitación que sigan los usuarios y los documentos que añadan a los expedientes. Aunque este tramitador se plantea con un flujo de procedimiento genérico, el **acceso a la información pública** tiene uno **específico**. Asimismo, actualmente se está **definiendo** el procedimiento de **contratación mayor y menor** –previsto de implantar en noviembre–, con las fases definidas por la Central de Contratación. Este procedimiento no se efectuará como un flujo cerrado, sino mediante tareas obligatorias y opcionales que el tramitador podrá ir escogiendo.

A pesar de que el procedimiento sea genérico, se identifica la **posibilidad de determinar qué documentos deberán conformar un expediente** y poder así tener un control de completitud documental, así como **predefinir valores de metadatos**. Se espera que ello pueda llevarse a cabo con el apoyo de G-EDE.

Finalmente, para la **definición de procedimientos** no se cuenta con una función específica de organización, de modo que serán los miembros de la **UTAE** y de **Archivo** los que apoyen a los responsables de procedimientos en revisar y simplificar procedimientos.

3.2.2.1 Proyecto Cep@I

La Diputación de Cádiz se encuentra adherida al proyecto CEP@L mediante el convenio de colaboración para el desarrollo de cep@I suscrito por parte del Área de Presidencia de la Diputación con la Consejería de Justicia, Administración Local y Función Pública y las Diputaciones Provinciales de Almería, Cádiz, Córdoba, Granada, Huelva, Jaén, Málaga y Sevilla, para el desarrollo del Catálogo Electrónico de Procedimientos de la Administración Local (cep@I), el cual se firmó el 20/07/2020 ([BOJA número 145 de 29/07/2020](#)).

Igualmente, este proyecto se articula a través de lo acordado en el convenio para el desarrollo de cep@I entre la Consejería de Justicia, Administración Local y Función Pública y el Consejo Andaluz de Colegios Oficiales de Secretarios, Interventores y Tesoreros de la Administración Local, para el desarrollo del Catálogo Electrónico de Procedimientos de la Administración Local (cep@I), el cual se firmó el 06/05/2020 ([BOJA número 103 de 01/06/2020](#))

En el proyecto CEP@L participa principalmente EPICSA, y desde la propia Diputación se ha identificado que debería existir una mayor coordinación entre la EPICAS y la Diputación, ya que no se trata de una iniciativa exclusivamente tecnológica.

La Diputación de Cádiz ha realizado una **prueba con dos procedimientos definidos por CEP@L**, concretamente con justificación de subvenciones y contratación. El resultado fue positivo puesto que funcionaban bien, exceptuando los formularios de entrada de datos del ciudadano, que usan G-FORM y la Diputación emplea FORMULA.

No obstante, se considera que los procedimientos de CEP@L tienen muchos pasos y **no** le ven **aplicabilidad** en la organización, ya que en un ayuntamiento una misma persona ostenta distintas responsabilidades y le resulta más farragoso. Tampoco se ha analizado ni consensado la posibilidad de implantar flujos, aunque de momento se lo plantean como referencia de interpretación normativa.

La **base de datos** de los **procedimientos** de este proyecto, en cambio, sí que se podría emplear como referencia en cuanto a interpretación normativa, identificación de la documentación que conforma un expediente y plantillas de documentos, así como aplicación de metadatos. No obstante, la Diputación no está ofreciendo este servicio cuando lo previsto es que las Diputaciones andaluzas se constituyan en los entes que gestionen el acceso de los Ayuntamientos a la base de datos de procedimientos que proporciona grandes recursos en cuanto a interpretación jurídica, modelos de documentos y flujos de procedimiento.

En cambio, los siguientes Ayuntamientos sí se han adherido a través de la Diputación a la posibilidad de utilizar los procedimientos de CEP@L lo cual dependerá de la puesta en producción de la versión 1.4.2. de MOAD:

- Ayuntamiento de la Línea
- Ayuntamiento de Bornos
- Ayuntamiento de Algodonales
- E.L.A. de Guadalcaín
- Ayuntamiento de Grazalema

3.2.3 Gestión de certificados digitales

Los **empleados** de la Diputación disponen **de certificados de persona física emitidos por la FNMT** y, además, todos aquellos que realizan trámites que requieren una representación de la corporación deben presentar sus **certificados de empleado público**.

La Diputación mantiene un **control** de aquellos certificados pertenecientes a los **diputados**, ya que existe un procedimiento concreto para ello; de este modo, desde Registro se conocen los certificados que están próximos de caducar para volverlos a generar. Además,

la autoridad de certificación, la **FNMT**, dispone del **inventario de certificados digitales** emitidos a la organización

Adicionalmente, para facilitar la obtención de este tipo de certificados se está trabajando en un flujo breve en TR@DIZ para que, a través de la Intranet, se pueda solicitar el certificado de empleado público.

En este ámbito además se proporciona a los Ayuntamientos adheridos certificados digitales.

3.2.4 Áreas gestoras de expedientes

Como parte del análisis de situación actual, el equipo de AGTIC ha mantenido diferentes reuniones con las áreas y servicios gestores de expedientes electrónicos, a partir de las cuales se ha identificado el nivel de implantación del documento electrónico. A continuación, se incluye la información obtenida durante las distintas reuniones.

3.2.4.1 Intervención

Desde Intervención se emplean una serie de herramientas informáticas para el desarrollo de sus funciones y la tramitación de expedientes administrativos:

- Para la **gestión contable y presupuestaria: Sicalwin**.
- Para la **gestión documental, la tramitación de expedientes con contenido económico** y la **firma** de los **documentos contables** y de **fiscalización** (incluyendo su reflejo contable): **FirmaDoc**. Entre otras funcionalidades, esta herramienta permite crear, editar y tramitar documentos y expedientes electrónicos visualizando en todo momento su estado de forma clara y centralizada, así como definir flujos de tramitación (BPM).

Esta herramienta destaca por:

- La definición de tipos de expedientes, que permite clasificar las funciones que realizan. Ello deberá ser tenido en cuenta en el proceso que se está impulsando actualmente de revisión del Catálogo de Procedimientos de la Diputación para su debida alineación entre expediente contable i expediente administrativo y, a su vez, con el Cuadro de Clasificación documental.
- La definición de flujos de procedimiento, como el de validación de facturas, que permite la visualización predeterminada de los expedientes de los que uno es el responsable y así obtener un vistazo de los trámites y las tareas pendientes.

- La definición de flujos de firma y la visualización de los firmantes asignados. Ello, sin el uso de Portafirm@s que se usa en el resto de los procedimientos, lo cual queda justificado ya que la firma de documentos contables en este entorno facilita un acceso rápido a la información relacionada que puede ser de utilidad durante la firma y, a su vez, una vez finalizada la firma se producen los efectos contables correspondientes de forma automática.
 - La posibilidad de definir plantillas de documentos. Hasta el momento se ha definido un número importante de plantillas normalizadas.
 - La definición de tipologías documentales, que permite poder identificar más fácilmente los documentos: informe de propuesta, propuesta de gasto, informe de secretaría e informe de intervención, entre otros. Estas tipologías no se han definido desde una óptica general de toda la tramitación de la Diputación de Cádiz, sino únicamente de Intervención. Deberán ser tenidas en cuenta cuando se defina el Catálogo de tipologías documentales.
- Para la **recepción de facturas electrónicas: FACe**. Se trata de un portal web empleado como punto de entrada de facturas electrónicas que, a su vez, está conectada con Sicalwin para su contabilización. Para la validación (fase O) y aprobación del pago de facturas (fase P) se utiliza un flujo predefinido en FirmaDoc.
 - Para la **gestión y la contabilización descentralizada de las subvenciones concedidas** y su comunicación a la Base de Datos Nacional de Subvenciones (BDNS): **Acced-e**, comunicación de la que es responsable la Intervención de la Diputación partiendo de la información proporcionada por las distintas áreas de la Diputación gestoras de subvenciones.

Respecto a la **gestión de documentos y expedientes electrónicos**, Intervención **no** utiliza el tramitador de expedientes de la Diputación porque considera que hay dos aspectos clave que **TR@DIZ** todavía no permite: la integración automática con Sicalwin de los efectos contables que produce la tramitación de expedientes a nivel contable y económico, y el bloqueo de edición y eliminación de los documentos de un expediente relevante (no todos) para su fiscalización y contabilización.

Los **expedientes propios de Intervención**, como los de gasto (validación de facturas, pago de nóminas, pago de subvenciones, etc.), regulados por Real Decreto 500/1990, o todos los regulados por el Real Decreto 424/2017 se ejecutan exclusivamente en **FirmaDoc**, al que acceden otras Áreas de la Diputación para realizar sus funciones.

En lo que respecta a los **expedientes administrativos que requieren de la función de control de intervención** debido al control inherente a la toma de razón en contabilidad y a la emisión de un informe de fiscalización previa de los derechos e ingresos, anteriormente se usaba Valij@, que permitía remitir a Intervención los documentos necesarios de un expediente administrativo para realizar su función. Ello implicaba las tareas manuales de descargar los documentos en local (unidad X:) y subirlos a Valij@, desde donde Intervención los incorporaba a FirmaDoc para realizar su función. Después se sucedía el proceso inverso con los documentos resultantes de la función de control hacia el expediente administrativo (descarga en la unidad X:, remisión a través de Valij@ e incorporación al expediente administrativo).

Este proceso ineficiente, que replicaba los documentos en distintas ubicaciones y generaba dos expedientes distintos (uno administrativo y otro dedicado estrictamente a la función de control de intervención), fue sustituido por un uso más intensivo de **FirmaDoc**, al que ahora las Áreas suben directamente los documentos desde la unidad X: donde los han descargado previamente y una simple petición, sin documentación, a través de Valij@ para que quede constancia de ello.

Por este motivo, desde EPICSA se han adquirido los *web services* de FirmaDoc y los empleados se están formando para impulsar su integración en TR@DIZ y conseguir que los expedientes con contenido económico puedan automáticamente remitir documentación para su fiscalización o toma de razón en contabilidad generándose en Firmadoc el expediente de la función de control de intervención, y recuperar el resultado hacia el expediente administrativo.

Como se ha indicado, para esta integración resultará clave que los documentos que se remitan a fiscalizar queden bloqueados de cualquier edición, y para mantener la eficiencia no debería salirse del entorno de FirmaDoc para ver la información necesaria para ejecutar su función. Por lo tanto, un enlace en FirmaDoc para llegar al expediente de TR@DIZ no sería suficiente y deberá ser posible visualizar los documentos a intervenir directamente desde FirmaDoc.

3.2.4.2 Área de Cooperación y Asistencia a Municipios

Por lo que respecta a la tramitación de expedientes administrativos y la gestión de sus funciones, el Área de Cooperación y Asistencia a Municipios utiliza diferentes herramientas informáticas:

- Para la **contratación de personal**:
 - **Plataforma del SAE** (Servicio Andaluz de Empleo): plataforma del SAE mediante la cual se gestiona la contratación de personal de obras. A esta herramienta se deberían hacer comunicaciones con el SAE, pero para evitar utilizar dos herramientas distintas se cuelga en la misma

toda la documentación del expediente como, por ejemplo, informes de fiscalización.

- **Aplicativo del SEPE** (Servicio Público de Empleo Estatal): aplicativo de recepción y envío de documentos desde el cual la Diputación puede intercambiar documentación con el SEPE.
- Cabe mencionar que el **intercambio de documentos** entre estas plataformas y otras empleadas durante la tramitación como es Registro, FirmaDoc, Portafirm@s, Valij@ o Contratación se realiza **manualmente**.
- Para la **contratación de obras menores**:
 - **Plataforma de contratación**: herramienta de desarrollo propio sobre la que se gestionan los contratos de obras, servicios y suministros, indistintamente de su importe.
 - La **documentación recibida por registro** se incorpora **manualmente**.
 - También manualmente se interactúa con **FirmaDoc** y se intercambian documentos de fiscalización que se generan en FirmaDoc y se incorporan al expediente de contratación.
- Para la gestión de **expedientes de carácter económico** y tareas de **fiscalización**:
 - **FirmaDoc**: se usa para las validaciones de facturas y otros procedimientos propios de Intervención.
- Para el **envío de proyectos técnicos**:
 - **WeTransfer** y **Google Drive**: los proyectos técnicos tienen un peso muy elevado, lo que genera problemas para su intercambio mediante el Sistema de Interconexión de Registros –en adelante, SIR. Por este motivo, los empleados del Área envían y reciben este tipo de archivos mediante WeTransfer y Google Drive (este último, bajo licencia propia de la Diputación).
- Para el **resto de las funciones** del Área se utiliza **TR@DIZ**, aunque se emplea poco, ya que debido a las competencias del Área se trabaja con las aplicaciones que se acaban de enumerar y se intenta unificar todo lo posible en una misma herramienta. En este aplicativo, por tanto, se tramitan expedientes que no tienen cabida en las aplicaciones anteriores como, por ejemplo, los de responsabilidad

patrimonial. No obstante, con carácter general se usa TR@DIZ para **Registro, Valij@ y Portafirmas**.

- Para la **cooperación y asistencia a los municipios**: hace unos años, EPICSA preparó un sistema que finalmente no se puso en marcha y que pretendía evitar la duplicidad de sistemas y que miembros de Diputación pudieran participar en expedientes de los ayuntamientos en los que se les requería su participación. Como resultado, los ayuntamientos tienen sus propios expedientes y la Diputación los suyos para la asistencia que requieren los ayuntamientos, lo que genera una replicación de documentos entre estas instituciones a partir de intercambios registrales (**SIR**) y haciendo uso de las **herramientas anteriores** en función de cada asistencia concreta. Esto también se produce porque no todos los ayuntamientos disponen de la misma solución de gestión de expedientes electrónicos, pudiendo ser:
 - **MOAD**, de la Junta de Andalucía y ofrecido a través de EPICSA.
 - **Otras soluciones del mercado** contratadas directamente por un ayuntamiento en concreto, como por ejemplo GESTIONA.
- Para otras funciones, se utilizan **Carpetas compartidas** (unidad X:) con otras áreas de la Diputación.

3.3 Ámbito de gestión documental y archivo

3.3.1 Archivo físico y organización interna del Servicio de archivo

El Servicio de Archivo de la Diputación de Cádiz (en adelante, Archivo) está situado en la planta baja del Palacio Provincial, sede de la Diputación, concretamente en la Plaza de España, s/n, 11071, Cádiz. Se trata de un archivo público que conserva los documentos producidos, recibidos o reunidos por la Diputación en el ejercicio de sus funciones. Estos, además, forman parte del Patrimonio Documental de Andalucía y del Patrimonio Documental Español.

Este Archivo está constituido por cuatro archiveros facultativos A1, una administrativa –con formación en archivística y gestión documental– y un auxiliar de archivo de promoción interna. Si bien no son expertos en gestión del documento electrónico, los archiveros van efectuando formaciones puntuales vinculadas con la administración electrónica y acuden a congresos, como el Congreso Nacional de Interoperabilidad y Seguridad (CNIS).

Paralelamente, la Diputación cuenta con dos archiveros más que trabajan en otras áreas o servicios de la organización y, más concretamente, en la UTAE y en el Área de Función Pública.

3.3.2 Documentación gestionada

El Archivo custodia sobre todo **documentos en papel**, especialmente de **carácter histórico**. En sus depósitos se conservan alrededor de 1.500 metros lineales de documentación.

Durante muchos años ha presentado **problemas de espacio y de falta de personal**; de hecho, durante años no se aceptaban transferencias porque los depósitos del archivo estaban completos. Actualmente, el Archivo tiene un equipo más grande, aunque el espacio sigue resultando reducido para la cantidad de documentación que se debe almacenar, ya que las instalaciones son las originales –se remontan a los años 80– y la eliminación de documentos es escasa. Para incrementar su capacidad y poder recibir transferencias, el **servicio de custodia se externalizó parcialmente** a la empresa Archivos de Andalucía, cuyas instalaciones se han podido visitar en alguna ocasión. Los documentos externalizados son de carácter histórico, de manera que el Archivo puede continuar recibiendo en sus propias instalaciones las transferencias de las diferentes áreas de la organización.

El Archivo recibe **consultas** de investigadores tanto de manera presencial (se calcula que entre doce y quince personas al año) como por teléfono e Internet. En este último caso, las consultas proceden tanto del portal web del Archivo como de la Sede Electrónica de la Diputación, y en numerosas ocasiones se pueden resolver de forma telemática. Paralelamente, el Archivo también atiende consultas de las distintas áreas de la organización, algunas de ellas relacionadas con transparencia (procedentes de la Unidad de Transparencia, dependiente de Secretaría General), a pesar de que el Servicio no se encarga directamente de estos aspectos. Del mismo modo, el personal de Archivo tampoco participa en las fases activas de la documentación, motivo por el cual está previsto que tomen un **papel mucho más activo durante la tramitación** para definir el contenido de los expedientes, de manera que no participen únicamente cuando los expedientes estén cerrados.

El Archivo también efectúa tareas de **digitalización de documentación histórica**, un **servicio** que actualmente está **externalizado** a través de la empresa Vinfra. Los documentos resultantes no tienen carácter de copia auténtica, de modo que los originales se siguen manteniendo en soporte papel también por su valor histórico.

Los objetos digitalizados son publicados en un **repositorio digital** desarrollado por EPICSA, denominado Archivo digital, en el que también publican aquellos documentos digitalizados a petición de los investigadores. De este modo, se garantiza el acceso de la documentación histórica a la ciudadanía, la cual puede acceder mediante el siguiente enlace: <https://pandora.dipucadiz.es/pandora/cgi-bin/Pandora.exe>.

Actualmente, desde el Archivo se está proyectando un nuevo repositorio de objetos digitales en coordinación con EPICSA, aunque se intentará realizar mediante G-EDE para unificar la

gestión del archivo histórico y administrativo, indistintamente de su soporte. Asimismo, se está analizando con la misma empresa la posibilidad de integrar la consulta de fondos digitalizados en la misma web de la Diputación.

Como ya se ha mencionado anteriormente, desde el Archivo **a penas se elimina documentación**. Únicamente hay **dos series valoradas** por los archiveros de la Diputación, correspondientes a mandamientos de pagos e ingresos que, además, ocupan miles de cajas que no se destruyen porque la Comisión Andaluza de Valoración de Documentos no aprobó la propuesta de eliminación de los archiveros de la organización. **Tampoco existe un grupo de trabajo** de profesionales de la archivística y la gestión documental en la Comunidad de Andalucía para llevar a cabo la **valoración documental**, a pesar de algunos intentos por constituir uno. Únicamente hay **dos tablas de valoración aprobadas** a propuesta de la Junta de Andalucía, pero su aplicación implicaría la destrucción de un volumen muy reducido de documentación.

En cuanto a la **gestión de la documentación en papel** y la **ubicación** de todas las unidades de instalación, el Archivo emplea **KNOSYS**, un programa antiguo y sencillo que contiene la identificación del número de expediente de inicio y final contenido en cada caja y su ubicación. Esta solución también ofrece información adicional de algunas series específicas: en los expedientes de obra, por ejemplo, muestra su ubicación, y en los de contratación, el número de contrato. Adicionalmente, las series documentales de KNOSYS ya tienen sus correspondientes equivalencias con el Cuadro de Clasificación actual.

Hace un tiempo, la información de KNOSYS se depuró para migrar a ARCHIVA, de la Junta de Andalucía, aunque finalmente esto no se produjo porque ARCHIVA resultaba ser muy rígida y la búsqueda presentaba errores. No obstante, este trabajo previo facilitará la migración de los datos a G-EDE, aunque todavía no hay una planificación al respecto. También lo facilitará que exista una tabla de equivalencias entre el cuadro de clasificación de KNOSYS y el cuadro de clasificación actual.

3.3.3 Instrumentos archivísticos

En relación con los instrumentos archivísticos de soporte a la gestión documental:

- Se dispone de una **Política de Gestión Documental**, que se puede consultar en el siguiente enlace:

https://www.dipucadiz.es/export/sites/default/secretaria_general/utae/pgde/Documentos-textuales/PGDE-DPCA_v1.0.pdf. En ella se menciona el **Archivo Electrónico Único**, aunque no está definido y tampoco está implantado; se prevé que sea **G-EDE** el que actúe como repositorio de gestión del Archivo Electrónico Único, así como gestor documental en la fase activa.

- El **Cuadro de Clasificación (CdC)**, aprobado en junio de 2022, es de carácter funcional y se ha definido con la doble óptica del documento electrónico y del documento en soporte papel, ya que está previsto que G-EDE permita unificar la gestión documental independientemente de su soporte.

Para su elaboración se partió de un modelo surgido de un grupo de trabajo constituido por diferentes archiveros de las Diputaciones provinciales de Andalucía, entre ellas, la de Cádiz. Asimismo, se celebraron reuniones semanales de seguimiento por iniciativa de la UTAE con Archivo para revisar el CdC.

El anterior CdC se remontaba a los años 80 y resultaba poco operativo; además, a lo largo de los años se habían ido añadiendo series con poco control. Actualmente, el CdC se aprueba anualmente y se revisan todos los cambios que se hayan realizado sobre él. De hecho, la PGDE-DPCA prevé que este instrumento se debe actualizar siempre que haya una modificación normativa, estructural o funcional que le pueda afectar, aunque su aprobación formal no comporta la modificación de la PGDE-DPCA.

El CdC de la Diputación se puede consultar desde el siguiente enlace: https://www.dipucadiz.es/export/sites/default/archivo_de_la_diputacion_provincial/.galeria_de_ficheros/fondos_y_colecciones/diputacion_provincial_cadiz/instrumentos_descripcion/CCF-DPCA_v1.0.pdf.

- La Diputación todavía no dispone de un **Vocabulario de Metadatos** propio, aunque se toma como referencia el Esquema de Metadatos para la Gestión del Documento Electrónico (e-EMGDE). Actualmente, se está definiendo un Vocabulario para ser incluido en G-EDE, un proyecto liderado por la UTAE en coordinación con Archivo y, del mismo modo que ocurre con el CdC, este instrumento también se está definiendo, teniendo en cuenta los documentos electrónicos y aquellos en soporte papel. Hasta el momento, se han configurado los vocabularios de expediente de papel, expediente electrónico básico, expediente electrónico extendido, documento electrónico extendido y firma electrónica básica según ENI.

En relación con los metadatos, está previsto realizar una definición de sus valores para reducir la intervención manual durante su información. No se disponen de algunos metadatos necesarios para la correcta gestión documental, como aquellos referentes a conservación, ya que algunos de ellos requieren de un trabajo previo.

- Para la **descripción de documentos y expedientes** en soporte **papel** se emplean las guías propuestas por la ISAD(G), aunque con descripciones muy someras.

- El gestor documental G-EDE se ha configurado con un **Catálogo de tipologías documentales**, aunque está pendiente de revisión para saber si se adecúa a las necesidades actuales de la organización. No obstante, las tipologías documentales se van ampliando, dependiendo de las necesidades en cada momento.
- No se dispone de un **Catálogo de documentos esenciales** ni de un **Catálogo de formatos de documento electrónico**.
- No existe ningún tipo de **reglamento** que formalice total o parcialmente el funcionamiento del Archivo.

3.4 Ámbito tecnológico

3.4.1 EPICSA (Empresa Provincial de Información de Cádiz S.A.)

EPICSA es una empresa pública creada en 1984 por la Diputación de Cádiz, el capital social de la cual es titularidad de la Diputación. Se creó con el **objetivo de conseguir una mayor flexibilidad tanto en la contratación de personal como de bienes y servicios, y sus empleados tienen un contrato laboral**, no son funcionarios.

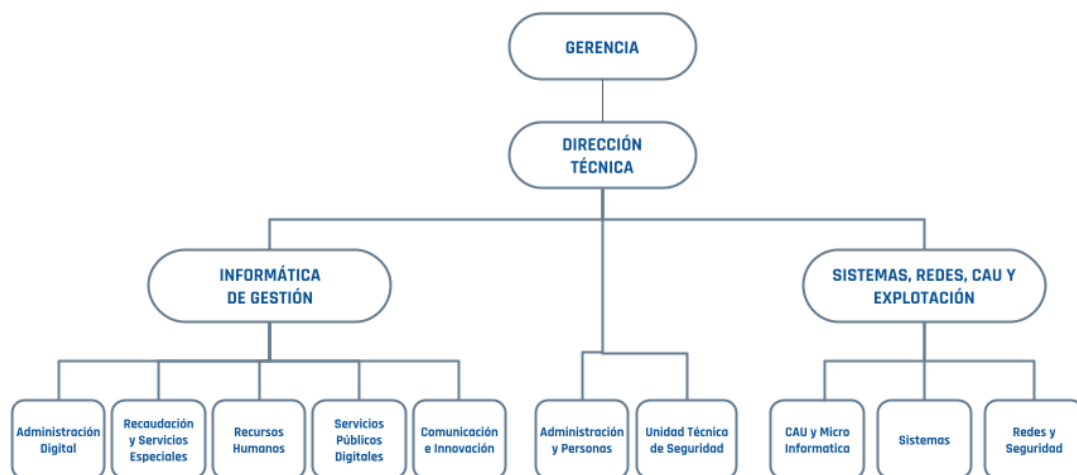
El objeto social de EPICSA es **ofrecer asistencia técnica informática integral, formación, comercialización y desarrollo e implementación de aplicaciones informáticas** tanto a la Diputación como a sus organismos y entidades dependientes, así como a los municipios de menos de 20.000 habitantes y otros con mayor población adscritos a la Diputación mediante convenio.

La estructura de la empresa divide en torno a 2 áreas y 2 unidades de administración y personas y seguridad técnica:

- **Área de Sistemas:** dividida en los siguientes departamentos: Sistemas, Explotación y Centro de Atención a Usuarios (CAU) y Redes y Seguridad.
- **Área de Gestión,** dedicada especialmente al desarrollo y mantenimiento de aplicaciones. Está dividida en diferentes departamentos:
 - **Recursos Humanos.**
 - **Administración Digital,** donde reside el equipo encargado de las soluciones de administración electrónica.
 - **Servicios Públicos Digitales,** que ofrece servicio a municipios con menos de 20.000 habitantes y a otros con mayor población que tengan convenio con la Diputación.

- **Recaudación y Servicios Especiales.**
- **Comunicación e Innovación**, que ofrece sus servicios a la Diputación y a sus organismos y entidades dependientes, así como a los municipios ya mencionados. Desde este departamento se gestionan las webs de todos ellos, así como el portal web de la Diputación de Cádiz y otras aplicaciones de organización municipal, como la de gestión de padrón de habitantes o de policía.

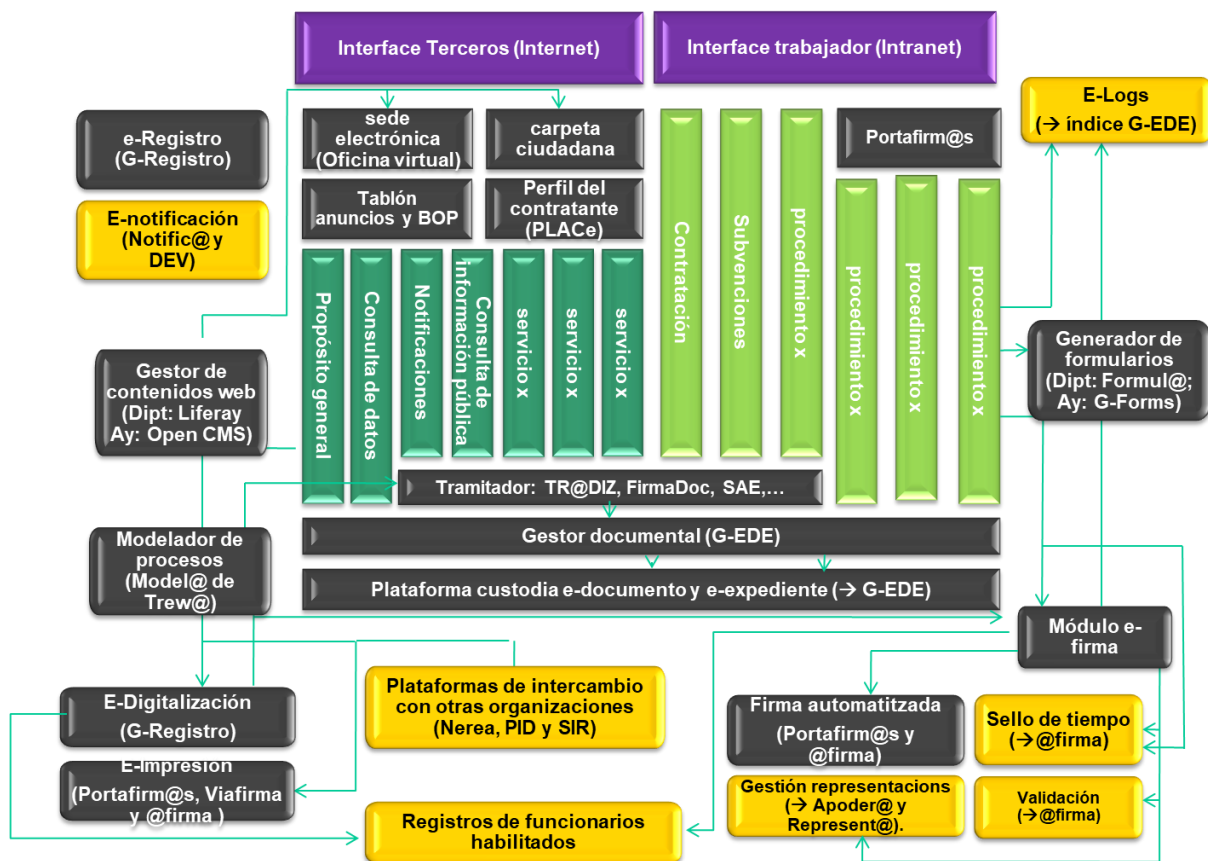
El siguiente gráfico muestra la estructura funcional de EPICSA:



3.4.2 Herramientas informáticas vinculadas a la Administración electrónica

Para dar soporte a las actividades que realiza, la Diputación de Cádiz dispone de una **combinación de soluciones informáticas tanto de terceros como desarrolladas internamente.**

A continuación, se incluye una recopilación de las **herramientas informáticas utilizadas por la Diputación y que están relacionadas con la Administración electrónica.** Para su identificación se ha utilizado como referencia el siguiente mapa conceptual, que es una translación tecnológica de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.



3.4.2.1 A nivel de relaciones con terceros (Interface Terceros – Internet)

A nivel de la relación con terceros a través de medios telemáticos, la Diputación tiene a su disposición los siguientes sistemas informáticos:

- La **Sede Electrónica** de la Diputación y la Sub-Sede Electrónica del Servicio Provincial de Recaudación y Gestión Tributaria (accesible a través de la Sede de la Diputación) están basadas sobre el **gestor de contenidos de Liferay**, mientras que **las de los ayuntamientos lo están sobre Open CMS**.

La Sede Electrónica de la Diputación presenta los trámites disponibles organizados por áreas temáticas. En cada uno de ellos hay información sobre en qué consiste determinado trámite, la posibilidad de hacer tramitación electrónica con formularios específicos o de propósito general o, en su defecto, la posibilidad de descargar un impreso para poder imprimirlo y rellenarlo a mano y la posibilidad de rellenar un formulario web para imprimirlo y presentarlo de manera presencial.

Actualmente, a **través de la Sede no es posible ejecutar un pago telemático**, a diferencia de lo que ocurre en la sub-sede del Servicio Provincial de Recaudación y Gestión Tributaria, que dispone de la solución DipuPay, disponible para dispositivos

Android e iOS y que está previsto reaprovechar para la Diputación, por ejemplo, para el pago las tasas de los exámenes de oposiciones.

- La **Carpeta Ciudadana**, incluida en la Sede Electrónica de la Diputación, presenta los siguientes elementos:
 - **Trámites presentados en la Sede Electrónica** de la Diputación o en la Sede Electrónica de Recaudación.
 - **Borradores** (tramitaciones que no se han terminado de presentar).
 - **Documentos aportados** en los trámites.
 - **Notificaciones y comunicaciones electrónicas** que la Diputación ha enviado al ciudadano. Para cada una de las notificaciones, el usuario puede descargarse la notificación y el acuse de recibo o de rechazo (que se incorpora automáticamente en el expediente electrónico de TR@DIZ). Todas ellas están disponibles en la Carpeta ciudadana estatal; si el interesado consulta la notificación en la Sede Electrónica de la Diputación, se entiende por leída también en la Carpeta Ciudadana estatal, y al revés.

La Sede Electrónica de la Diputación está integrada con la Carpeta Ciudadana a través de Notific@, de modo que si se manda una notificación o comunicación electrónica aparecerá en la Carpeta Ciudadana estatal, en el DEHú y en la Sede Electrónica de la Diputación.

- **Datos personales**, que se pueden modificar cuando se desee.
- **Tablón electrónico de Anuncios y Edictos**. Solución de desarrollo propio a la que se puede acceder a través de la Sede Electrónica de la Diputación.
- El **perfil del contratante** de la Diputación es la **Plataforma de Contractación del Sector Público** accesible a través de la Sede Electrónica, en la cual también se encuentran disponibles los accesos al perfil del contratante de sus entidades dependientes y de los de los ayuntamientos a los que la Diputación da servicio.

Adicionalmente, en este ámbito, la Diputación dispone de una aplicación para la gestión de expedientes electrónicos de tramitación denominada **“Registro de Contratos” de desarrollo propio integrada con PLACe y cuyo motor de tramitación es TREW@**.

Está previsto que los contratos se gestionen en TR@DIZ, que se integrará con PLACe, portafirmas y el RELI. Así, se prevé implementar un **flujo para la gestión de contratos menores** y, para el resto, un conjunto de trámites que puedan escogerse libremente según decidan los usuarios tramitadores. En cualquier caso, se definirá

en una estructura de carpetas común para los contratos en TR@DIZ para organizar de forma homogénea la documentación contenida en un expediente de contratación.

- En cuanto al **modelador de procesos**, TR@DIZ dispone de la solución de gestión de procesos (BPM) **TREW@** de la Junta de Andalucía. Aun así, se ha definido un único flujo de tramitación genérico basado en un conjunto de trámites que el tramitador va escogiendo en función de la fase de tramitación. No obstante, existen algunos flujos implementados en dicha herramienta, fundamentalmente del Área de Función Pública y Secretaría General.
- **Registro electrónico de la Diputación** basada en la herramienta denominada G-Registro, desarrollada por Guadaltel e integrada con TR@DIZ.
- **Digitalización.** No existe una herramienta específica de digitalización segura, sino que es una funcionalidad de la solución de Registro electrónico de Guadaltel. Sólo se realizan digitalizaciones seguras en el Registro General mediante procedimiento automatizado, firmándose los documentos copia auténtica obtenidos con el sello de órgano de la Diputación, tal y como se ha comentado anteriormente
- **Plataforma de Intermediación de Datos (PID).** Desde la Diputación se ha llevado a cabo un trabajo considerable en cuanto a la interoperabilidad y actualmente se está trabajando en actualizar los formularios externos con los consentimientos y permisos de acceso a la PID. Asimismo, el Área de Función Pública ha trabajado en la consulta de información de las bases de datos de la propia Diputación.

Para acceder a la PID, actualmente se hace a través del aplicativo denominado 'Cliente Ligero' propio de la PID, puesto que la consulta todavía no está integrada en TR@DIZ. Los servicios de la PID que más se utilizan son la Verificación y Consulta de Datos de Identidad (SVDI) y la Verificación de Datos de Títulos Oficiales (SVDT).

La PID permite consultas masivas o en bloque, pero no se están realizando porque el tipo de consultas que se efectúan son distintas según el interesado y los empleados prefieren hacerlas individualmente, para incorporar así la respuesta individual en cada caso al expediente correspondiente.

- **Registro de Funcionarios Habilitados.** Secretaría General es la responsable de su gestión, para lo cual emplea un documento MS Excel. No obstante, se ha planteado la posibilidad de que, en un futuro, la gestión de este Registro se lleve a cabo a través de un procedimiento en TR@DIZ para el flujo de habilitación y posterior gestión del registro. Actualmente, este documento Excel se revisa cada tres años mediante el envío de una circular a cada área para verificar que los datos estén correctamente actualizados.

El personal de Registro está habilitado para realizar la digitalización segura, actuar en nombre de los ciudadanos y ofrecerles asistencia, aunque, al tratarse de una Diputación, no hay una gran afluencia de ciudadanos en sus Oficinas de Registro.

Se ha planteado usar la solución Habilit@ del Estado, pero el hecho que aún no esté disponible para Ayuntamientos ha hecho que aún no se haya avanzado en ello.

- **Registro electrónico de Representantes (Represent@) y registro electrónico de Apoderamientos (apoder@).** Actualmente, se están llevando a cabo representaciones en la Diputación, aunque no existe integración con las herramientas del Estado y se realiza a partir de la incorporación de los datos de representación en los formularios y la aportación de la documentación que lo acredita. En cambio, si se ha empezado a usar Apoder@ del Estado configurando obre la misma de acuerdo a las necesidades de la Diputación.

3.4.2.2 A nivel de Interface trabajador (Intranet)

A nivel de la relación con los empleados a través de medios telemáticos, cabe destacar lo siguiente:

3.4.2.2.1 Intranet

La **Intranet de la Diputación de Cádiz está basada sobre el gestor de contenidos Liferay**. Presenta los siguientes apartados:

- **Inicio, o página principal.** Permite acceder a:
 - **Aplicativos de gestión personal:** control de presencia, consulta de nóminas, trámites internos de RRHH (redirigen a la Sede Electrónica), zona de administración y nube personal.
 - **Noticias destacadas:** son publicadas sin que exista un procedimiento de validación. Actualmente, aparece una guía de “Recomendaciones sobre campo Título en TR@DIZ”, también publicada en el apartado de ‘Ayuda’ de TR@DIZ.
 - **Utilidades:** incluye, entre otros elementos, un Boletín de prensa que depende del Servicio de Prensa, en el que se realiza un resumen diario de las noticias relacionadas con la Diputación.
- **Recursos Humanos.** Entre otras utilidades, permite consultar los cursos que se han llevado a cabo y los que están en proceso, así como la inscripción a las formaciones, que enlaza con el correspondiente trámite en la Sede Electrónica de la Diputación.

- **Servicios.** Apartado no analizado durante las reuniones de análisis de situación actual.
- **Ciberseguridad.** Contiene información sobre seguridad de la información, normativas vinculadas, formación y concienciación y un decálogo de buenas prácticas.
- **Administración digital.** Ofrece acceso a información sobre el Comité de Administración Digital, la Hoja de Ruta (pendiente de validación), integraciones con la AGE, el Plan Estratégico de EPICSA 2019-2022, la Política de Gestión de Documentos Electrónicos, Google Suite, los videotutoriales de tramitación y la formación de TR@DIZ.
- **Escritorio.** Ofrece acceso a las aplicaciones que cada usuario tiene asignadas para el desempeño de sus funciones.

3.4.2.2.2 Notificación electrónica

Los **empleados públicos forman parte de uno de los colectivos que, por ley, están obligados a la notificación electrónica.** Sin embargo, determinados empleados de la Diputación, habitualmente sin acceso a un ordenador debido a su puesto de trabajo, siguen requiriendo la notificación en papel y, como consecuencia, realizan firma manual. Para tener un orden de magnitudes, son 214 las personas que siguen recibiendo la nómina en papel, un 14% y, probablemente, coinciden con las que reciben la notificación en papel.

Se trata especialmente de aquellos colectivos de mayor edad, ya que se muestran más reacios a emplear las herramientas electrónicas, aunque también son aquellos que, debido al tipo de actividad ejercida y/o la localización de su espacio de trabajo (vaqueros, ayudantes agropecuarios o personal de carreteras provinciales), no tienen acceso a un equipo informático y/o conectividad a la red, de modo que no pueden realizar todos los trámites electrónicos a los que estarían obligados. Algunos de ellos, por ejemplo, no pueden fichar (trabajadores de carreteras) o lo deben hacer de forma manual.

3.4.2.3 Gestor de expedientes (TR@DIZ)

El **tramitador de expedientes electrónicos de la Diputación es TR@DIZ** y se puso en marcha el 14 de febrero de 2022. Aun así, es una herramienta que existía previamente disgregada en distintas soluciones tecnológicas que, a partir del trabajo impulsado por la UTAE, se constituyó como una única herramienta para el usuario –aunque está formada por distintos módulos integrados entre sí. **Actualmente, más de 400 usuarios forman parte de TR@DIZ y desde el mes de febrero se han creado 64.000 expedientes electrónicos.**

El tramitador **integra varias herramientas** que anteriormente funcionaban de manera aislada, como **Valij@, Portafirmas o G-Registro** (integrada con el SIR). De este modo,

TR@DIZ permite efectuar diferentes acciones desde un único entorno de tramitación generando expedientes conforme al ENI que puedan transferirse posteriormente al Archivo Electrónico Único –para el que se ha adquirido recientemente la solución G-EDE, que se describe con detalle en el apartado siguiente del presente informe. Paralelamente, el tramitador **integra la publicación en el Tablón de edictos y en el Boletín Oficial de la Provincia de Cádiz.**

Anteriormente, se utilizaba una solución de desarrollo propio denominada **generador de expedientes de la Diputación**, la cual actualmente se está integrando con TR@DIZ. Esta aplicación otorga número a un expediente, gestiona un mínimo de metadatos ENI de cada expediente y permite añadir documentos, de los que genera un índice en PDF de utilidad para remitir un expediente a Pleno o a un juzgado. El índice en PDF contiene un resumen criptográfico de cada documento y se firma de manera automatizada con sello de órgano. Este foliado no es un XML ENI, al contrario del que se prevé que pueda generarse con G-EDE.

La información contemplada en TR@DIZ se podría agrupar en tres grandes ámbitos:

- **Expedientes electrónicos.** Pueden haber sido generados de oficio o creados a solicitud del interesado.
- **Comunicaciones de Valij@.** Se trata de una herramienta propia de la Diputación que se emplea para realizar comunicaciones internas. Se integra con el Portafirmas para solicitudes de firma y con el Registro electrónico para crear asientos en los libros de registro internos, así como para generar asientos de salida ya sea a personas físicas/jurídicas como a organismos externos integrados, estén o no integrados con SIR.
- **Asientos registrales con G-Registro.** Proceden de tramitaciones presenciales o electrónicas o de otros organismos mediante la integración con SIR.

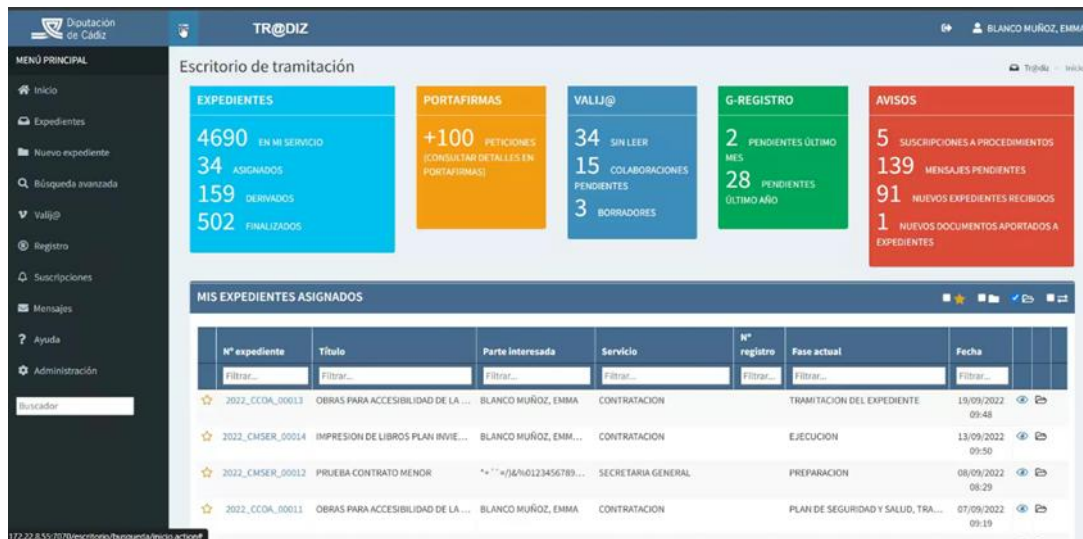
3.4.2.3.1 Interfaz de TR@DIZ

La **interfaz de la herramienta** de tramitación está compuesta, principalmente, por 3 grandes secciones o bloques, tal como se muestra en la siguiente imagen:

- **Menú principal**, ubicado en la parte lateral izquierda de la imagen con un listado de 9 funcionalidades. Cabe destacar que, desde la opción “Registro”, a partir de un asiento registral el tramitado puede crear un nuevo expediente, añadirlo a otro ya existente, anularlo, devolverlo, redistribuirlo o recepcionarlo.
- **Escritorio de tramitación**, con una serie de cajas informativas de distintos colores con la cantidad de expedientes que se están tramitando o que se han finalizado,

peticiones de Portafirmas, comunicaciones de Valij@, número de registros pendientes mediante G-Registro y avisos.

- Acceso directo a los **expedientes asignados** a través de un listado desde la opción “Mis expedientes asignados”.



The screenshot shows the TR@DIZ dashboard with the following data:

Metric	Value	Description
EXPEDIENTES EN MI SERVICIO	4690	
ASIGNADOS	34	
DERIVADOS	159	
FINALIZADOS	502	
PORTAFIRMAS (PETICIONES)	+100	(CONSULTAR DETALLES EN PORTAFIRMAS)
VALLJ@ SIN LEER	34	
COLABORACIONES PENDIENTES	15	
BORRADORES	3	
G-REGISTRO PENDIENTES ÚLTIMO MES	2	
PENDIENTES ÚLTIMO AÑO	28	
AVISOS SUSCRIPCIONES A PROCEDIMIENTOS	5	
MENSAJES PENDIENTES	139	
NUEVOS EXPEDIENTES RECIBIDOS	91	
NUEVOS DOCUMENTOS APORTADOS A EXPEDIENTES	1	

MIS EXPEDIENTES ASIGNADOS

Nº expediente	Título	Parte interesada	Servicio	Nº registro	Fase actual	Fecha
2022_CCOA_00013	OBRAS PARA ACCESIBILIDAD DE LA ...	BLANCO MUÑOZ, EMMA	CONTRATACION		TRAMITACION DEL EXPEDIENTE	19/09/2022 09:48
2022_CHSER_00014	IMPRESION DE LIBROS PLAN INVIE...	BLANCO MUÑOZ, EMM...	CONTRATACION		EJECUCION	13/09/2022 09:50
2022_CHSER_00012	PRUEBA CONTRATO MENOR	** ** */6*/0123456789...	SECRETARIA GENERAL		PREPARACION	08/09/2022 08:29
2022_CCOA_00011	OBRAS PARA ACCESIBILIDAD DE LA ...	BLANCO MUÑOZ, EMMA	CONTRATACION		PLAN DE SEGURIDAD Y SALUD, TRA...	07/09/2022 09:19

3.4.2.3.2 Apertura de expedientes en TR@DIZ

El **procedimiento para la creación de expedientes** en la herramienta es el siguiente:

En primer lugar, el usuario debe **seleccionar el procedimiento** deseado del Catálogo de procedimientos que se muestra en el escritorio de tramitación. El usuario únicamente puede acceder a aquellos procedimientos a los que previamente se le ha dado permiso, aunque TR@DIZ le permite visualizar un listado completo del resto de procedimientos.

Tras seleccionar el procedimiento, el usuario ha de **informar los detalles del expediente** creado añadiendo un título en un campo de escritura libre. El expediente se puede vincular con registros de entrada y salida y otros expedientes, así como tener asignados uno o varios interesados. Finalmente, una vez completados los datos mencionados, TR@DIZ muestra el escritorio de trabajo del expediente creado, iniciándose así la fase de tramitación que se describe a continuación.

3.4.2.3.3 Tramitación de expedientes y creación de documentos en TR@DIZ

Finalizada la creación del expediente, el usuario puede **iniciar la tramitación** del mismo. La primera tarea que debe efectuar –y, de hecho, es la única obligatoria– es indicar el plazo de resolución con el que se generan avisos y sin que ello implique que, cumplido el plazo, el expediente se cierre. Durante la tramitación, el usuario puede definir más plazos sobre el mismo expediente para, por ejemplo, emitir un informe y que así el sistema le pueda remitir un aviso.

TR@DIZ muestra las **6 tareas comunes a todas las fases** en un lateral del escritorio de tramitación que el usuario que tramita puede ir activando según considere conveniente:

- Registrar plazo de resolución (ya comentado anteriormente).
- Adjuntar un documento, incluida la posibilidad de digitalización de documentos en soporte papel con carácter de copia auténtica o digitalización certificada.
- Generar un documento con una plantilla normalizada.
- Crear un informe de propuesta de Decreto.
- Generar un Decreto.
- Generar notificaciones y traslados.

De manera excepcional, para algunos procedimientos muy específicos (convenios, por ejemplo) se han definido tareas específicas con plantillas específicas

Para la **creación de documentos** en TR@DIZ, únicamente existe una **plantilla genérica**, de modo que no hay plantillas preestablecidas para diferentes tipos de documentos. Así, el documento creado con la plantilla normalizada presenta el logo de la Diputación, el nombre del área que tramita y el campo de texto marcado, con la fuente y su tamaño preestablecidos. TR@DIZ obliga a informar el tipo documental de un desplegable y su título en un campo libre y, si se manda a firmar, los firmantes.

Finalizada la incorporación de los datos que se acaban de mencionar, TR@DIZ conecta con TREW@, para así abrir la plantilla genérica de creación de documentos.



The screenshot displays the TR@DIZ WebOffice interface. On the left, a 'WebOffice' notification box provides instructions for installing the component. The main area shows a document generation screen with a table of records. The table has columns for 'Fecha', 'Usuario', 'Referencia', and 'Tipo'. A record is shown with the date '20-09-2022', user 'EMMA BLANCO MUÑOZ', and type 'DOCUMENTO GENERADO'. The status is 'EN REALIZACIÓN'. On the right, a sidebar lists 'Tareas y documentos permitidos' with checkboxes for 'REGISTRAR PLAZO DE RESOLUCIÓN', 'ADJUNTAR DOCUMENTO', 'GENERAR DOCUMENTO', 'INFORME PROPUESTA DE DECRETO', 'GENERAR DECRETO', and 'GENERAR NOTIFICACIONES Y TRASLADOS'. The top of the interface shows the 'FASE: TRAMITACIÓN' and 'PARTE INTERESADA DEL EXPEDIENTE' information.

El tramitador permite visualizar los **metadatos del documento** y, a la espera de la integración de TR@DIZ con G-EDE, el tramitador los almacena para su posterior volcado en el gestor documental. Actualmente, algunos metadatos se rellenan de manera automatizada, como la secuencia del identificador, pero otros se deben rellenar de forma manual, como la fecha y hora de la firma de los documentos que se han firmado.

A parte de la creación de documentos en el tramitador, este también **permite la incorporación de documentos al expediente desde una carpeta local, mediante escaneo y posterior incorporación o desde Registro**. En todos los casos, se debe informar el título y el tipo documental; la fecha y la hora de la firma se deberán introducir si se indica que el documento a incorporar ya viene con alguna firma (tanto la firma como el tipo documental se informarán mediante desplegables).

3.4.2.3.4 Firma electrónica en TR@DIZ

La **documentación gestionada en la herramienta se firma mediante el Portafirmas**, de modo que el usuario que genera el documento puede firmarlo sin necesidad de salir del aplicativo, usándose por debajo los servicios web que ofrece Portafirmas.

Los **documentos firmados son en formato XAdES**, aunque en algunos casos y de manera excepcional se emplea la firma PAdES, como es el caso de las notificaciones de resolución, que se firman de manera automática con sello de órgano. Otro caso es el de aquellos documentos de mayor peso, como los proyectos de obra, que **se firman directamente con Adobe porque el Portafirmas no soporta su tamaño**.

De cada documento se genera el informe de firma, que es una **copia auténtica** del documento firmado que incluye un Código Seguro de Verificación. Si el documento generado o incorporado se envía a firma desde TR@DIZ sí que existe la posibilidad de acceder al original desde TR@DIZ, permitiendo la descarga del original y la de su versión firmada. No obstante, esto no ocurre así si se incorpora el documento directamente firmado en el expediente.

Respecto a lo anterior, se ha identificado que **el informe de firma es el que consta en el expediente y que, por el contrario, en TR@DIZ se debería almacenar el documento original**. Además, si el usuario desea compartir la firma de manera externa debería presentar el informe de firma, ya que como este no incluye los certificados digitales de los firmantes, se evita publicar su DNI.

En cuanto a los mecanismos para la **longevidad de las firmas**, no existe el resellado de tiempo de las firmas electrónicas: si en el momento en que se firmó un documento el certificado que se empleó para ello era válido, el documento ya es válido automáticamente.

3.4.2.3.5 Notificación y comunicación de documentos

Los documentos que forman parte de los expedientes se pueden **notificar y comunicar**, así como enviar por diferentes medios:

- Enviar por **correo electrónico** a una persona.
- Enviar por **correo postal**.
- Enviar al **Tablón de edictos**. Los documentos que se quieran enviar al Tablón de edictos también se pueden publicar mediante un trámite interno genérico que requiere la supervisión de Secretaría General, la cual comprueba que se trata de un edicto y que está firmado para, posteriormente, proceder a configurar la hora de publicación. Actualmente, esta vía es la más directa, ya que no se realiza la verificación de Secretaría, pero desde que está TR@DIZ, ha disminuido la remisión de anuncios mediante esta aplicación interna.
- Enviar al **Boletín Oficial**. Esta opción crea un registro de entrada, pues el BOP está gestionado por la Asociación de la Prensa de Cádiz, concesionaria de dicho Boletín, aunque su responsabilidad recae sobre el Registro General de la Diputación.
- **Valij@**. Actualmente, está pendiente añadir la opción de enviar el documento a través de este medio.

3.4.2.3.6 Utilidades de TR@DIZ en la tramitación de expedientes

La herramienta ofrece una serie de **utilidades sobre el expediente** que se muestran mediante un desplegable en el escritorio de tramitación:

- Añadir **parte interesada** o modificar la que ya se ha establecido previamente sobre el expediente.
- **Asignar persona** que participe en el expediente. Cada procedimiento está vinculado a un servicio o departamento y todos los empleados del mismo pueden visualizar y tramitar los expedientes vinculados a los procedimientos a los que tienen acceso.
- **Incorporar documentación adicional**. Se puede recuperar documentación de una Valij@ o de un asiento registral indicando el número correspondiente. Este proceso no se puede realizar a la inversa, es decir, indicando el número de expediente en Valij@, aunque sí puede realizarse desde el Registro.
- **Comentarios** del expediente.
- **Cambiar procedimiento** del expediente. Está utilidad se usa ante el hecho que el usuario no tiene claro qué procedimiento del catálogo elegir y, al consultar a la UTAE, se percata de que debe modificar el que ya había escogido. También se trata de una opción de especial utilidad cuando llega una solicitud telemática por propósito

general, lo cual emite un aviso automático al ciudadano para informarle del procedimiento y del número de expediente asignado.

- **Derivar** el expediente para cambiar el servicio que lo tramita. En estos casos, el servicio que lo tramitaba originalmente pierde la potestad y ya no puede trabajar con él (aunque sí visualizarlo), mientras que el servicio o departamento al que se le ha derivado se convierte en su nuevo titular.

En el caso de que se desee realizar una derivación externa, el expediente se envía a través de SIR y el titular original no pierde el expediente, ya que el usuario externo no dispone de TR@DIZ. Los documentos enviados son seleccionados por el usuario y no existe un índice foliado –el cual lo deberá generar G-EDE cuando se integre con TR@DIZ–, y se mandan en el formato en el que estén, no en ENIDoc. No se trata, pues, de un paquete ENI.

- **Solicitar colaboración** para que otros servicios o departamentos de la Diputación participen en la tramitación del expediente mediante una Valij@. Si esto ocurre, el servicio original sigue siendo el titular y los colaboradores lo pueden visualizar siempre, incluso cuando finalizan la colaboración que se les ha solicitado.
- **Relacionar** expedientes. Hay 3 niveles de relación: padre, hijo y hermano. La relación de hermanos permite vincular expedientes que están asociados en el mismo nivel o incluso aquellos que tratan el mismo contenido, que podría ocurrir, por ejemplo, en aquellos casos en los que un mismo interesado presenta diferentes peticiones en diferentes años o realiza más de una petición para lo mismo.
- **Registrar avisos.** TR@DIZ manda avisos al usuario mediante correos electrónicos y, además, los muestra en la caja de avisos del escritorio de tramitación.
- **Deshacer fases.** Esta opción permite cambiar las fases de tramitación de un expediente (en algunas secciones de la interfaz de TR@DIZ, las fases también se denominan eventos), mostrando en distintas carpetas los documentos según la fase. Estas etapas, comunes a la gran mayoría de los procedimientos de la Diputación, son las siguientes:
 - Ampliación del plazo.
 - Subsanación.
 - Cuestiones incidentales.
 - Medidas provisionales.
 - Pruebas.

- Suspensión de plazo.
- Audiencia.

Finalmente, al margen de todas las acciones que se pueden realizar sobre un expediente, TR@DIZ también permite descargar todos los documentos de un expediente en ZIP o ver los asientos registrales vinculados.

3.4.2.3.7 Cierre de expedientes en TR@DIZ

En la **fase de resolución**, cuando el usuario cierra el expediente TR@DIZ obliga a realizar una única tarea: **registrar el motivo del cierre**, sin que exista control alguno sobre las fases previas realizadas o los documentos aportados al expediente.

Cerrado el expediente, existe la **posibilidad de consultarlo o reabrirlo para poder incorporar nuevos documentos**. Actualmente, el cierre del expediente no implica su transferencia al Archivo Electrónico Único, motivo por el cual permanece en TR@DIZ y el usuario puede reabrirlo (aunque deja de ser visible en la bandeja de entrada de TR@DIZ). Cuando G-EDE quede integrado, esta transferencia sí se producirá, aunque el tramitador podrá seguir consultando el expediente (pero sin la posibilidad de reabrirlo).

El cierre del expediente, por lo tanto, únicamente bloquea el expediente, evitando así la modificación de datos y documentos. Durante la tramitación sí se pueden eliminar algunos elementos, aunque no se pueden suprimir los documentos que se envían o salen del Portafirmas. Actualmente, se está valorado el hecho de que se puedan eliminar documentos cuando el expediente se derive o se solicite una colaboración para que ello pueda realizarse.

En este contexto, cabe destacar que, en sentido estricto de la NTI, el índice electrónico no se crea tras el cierre del expediente, sino a partir de la agregación sucesiva de documentos, de modo que en él debería constar la traza de aquellos documentos que se han eliminado durante la tramitación.

Finalmente, en el contexto actual de la Diputación cabe destacar que **los empleados de cada área no suelen cerrar los expedientes que tramitan**. El motivo principal es la dejadez de los empleados o el desconocimiento, puesto que algunos ignoran la opción de reabrir los expedientes una vez cerrados por la falsa creencia de que, tras el cierre del mismo, este será inaccesible, a pesar de que se les ha informado sobre esto.

3.4.2.3.8 Evolutivos de TR@DIZ

Durante el análisis de situación actual se han identificado una serie de **mejoras de las funcionalidades de la herramienta de tramitación de expedientes**, que se listan a continuación:

- Definir e implementar detalladamente **el procedimiento administrativo común o procedimiento genérico** que se defina en el ámbito organizativo de la Diputación.
- Completar TR@DIZ con un **módulo específico de analítica de datos, cuadro de mando e indicadores**.
- Cerrar la posibilidad de publicar directamente en el Tablón y **convertir TR@DIZ en el único punto de publicación en el Tablón** para forzar que exista un expediente previo del que nace la publicación. Para ello, evitar la existencia de la posibilidad de crear expedientes relacionados exclusivamente con un trámite y no con un procedimiento como la publicación en el tablón, la notificación o un acuerdo.
- **Incorporación de posibles características de documentos seleccionables por los usuarios que automaticen tareas**, por ejemplo, que un documento, una vez firmado, se incorpore en la carpeta del interesado o que se haga el traslado interno de un acuerdo.
- Así como cualquier asunto que se identifique en la **solución de trabajo colaborativo MIRO** con el que se gestionan los evolutivos de TR@DIZ.

3.4.2.4 Gestor documental y plataforma de custodia del e-documento y e-expediente

A nivel de gestor documental, la Diputación de Cádiz dispone de **G-EDE, del proveedor Guadaltel**, que se encuentra en fase de configuración y posterior integración con TR@DIZ. En este sentido, cabe destacar que, a pesar de existir la posibilidad de obtener el sistema de gestión documental gratuitamente a través del proyecto MOAD –aunque con una versión más básica que la que ofrece el proveedor Guadaltel en su versión 4–, se decidió adquirir esta última directamente al proveedor tanto para Diputación como para los municipios a los que presta servicios. No obstante, recientemente la Junta de Andalucía, en una reunión de coordinación entre las diputaciones andaluzas, ha confirmado que GEDE 4 es propiedad de la Junta de Andalucía y tiene el código fuente.

Para informar los metadatos de un expediente electrónico, G-EDE presenta un conjunto de metadatos mínimos obligatorios (ENI) y otro de metadatos adicionales obligatorios establecidos por la Política de Gestión de Documentos Electrónicos de la Diputación (PGDE-DPCA).

Por el momento **no se han ingresado documentos en G-EDE**, puesto que actualmente está en pruebas. Es por ello por lo que los documentos electrónicos generados hasta la

fecha de la puesta en marcha TR@DIZ se almacenan en Alfresco como, por ejemplo, los de G-Registro, Portafirm@s, y TR@DIZ los almacena directamente en Alfresco que devuelve un identificador único que mediante. En cualquier caso, cada documento dispone de un identificador único o UID que permite vincularlo con sus metadatos residiendo la gestión de base de datos en Oracle. El mismo Alfresco que se usa actualmente será el que pasará a utilizar G-EDE cuando se ponga en producción.

De todo lo anterior se identifica la necesidad **de impulsar un proceso de migración de Alfresco / Oracle TR@DIZ a G-EDE** cuando esté estabilizada la solución para unificar y conservar los documentos electrónicos generados junto con sus metadatos bajo un único modelo de gestión documental. Adicionalmente, durante el proceso de carga deberá analizarse con detenimiento qué valores de metadatos pueden complementarse para enriquecer así el expediente electrónico. El hecho que el Alfresco sea el mismo facilitará esta migración.

G-EDE es un sistema nuclear para la gestión de metadatos, ya que, además de su almacenamiento, permite informar automáticamente algunos de ellos, como los relativos a firma electrónica, así como predefinir el valor que podrían tomar según serie documental, procedimiento asociado a la serie y tipología documentales. En cambio, no permite definir qué documentos obligatorios u opcionales conformarían un expediente y qué valores específicos de metadatos podrían predefinirse a este nivel, lo cual, si se estima necesario, podría ser desarrollado sobre TR@DIZ en el marco del Catálogo de procedimientos y trámites.

Finalmente, G-EDE **firma electrónicamente todo documento que se encuentra en un expediente** como requisito previo a que pueda realizarse el cierre y foliado de un expediente. Este foliado de expediente se ha probado tanto a nivel de cierre parcial como cierre definitivo del expediente. No obstante, se prevé que lo usual será crear el foliado al cierre del expediente, para lo que también se han llevado a cabo pruebas.

3.4.2.5 Otras herramientas informáticas de la Diputación de Cádiz

La Diputación de Cádiz dispone, además de lo anterior, de las **siguientes aplicaciones de soporte a la gestión de sus procedimientos y funciones**:

- **Recursos Humanos:** herramienta que se gestiona desde una aplicación de desarrollo propio, aunque desde la Diputación se está valorando la adquisición de una solución de mercado para la relación de puestos de trabajo, fichaje y vestuario. En cambio, para la gestión de nóminas se emplea una aplicación antigua de desarrollo propio, aunque se está desarrollando una nueva que la sustituya.
- **Cooperación y Asistencia a Municipios:** el Servicio de Asistencia a las Entidades Locales (en adelante, SAEL) emplea un Moodle para sus acciones

formativas. En el apartado 3.5.1.1 del presente informe se encuentra el detalle de esta herramienta.

- **Recaudación: eTIR**, una aplicación propia integrada con Notific@ mediante el mismo módulo, que también utiliza TR@DIZ y con el que también comparte 8 trámites, entre los que se encuentran: solicitud general, devolución de ingresos indebidos, generación automática de certificados, etc. El sistema de recaudación aplica la actuación administrativa automatizada en ámbitos como la generación de cartas de pago.
- Actualmente, la Diputación de Cádiz es un organismo emisor de notificaciones de tráfico integrado en **la Dirección Electrónica Vial (DEV)** según la información encontrada en el siguiente portal web: https://sedeapl.dgt.gob.es/WEB_NTRA_CONSULTA_NO_CERT/busquedaEntidadDesIdiomaPostback.faces?idioma=es. En este ámbito, se identifica que las notificaciones de sanciones de tráfico se realizan a través de la DEV por parte de una empresa externa subcontratada, sin que se estén incorporando al expediente las evidencias de la notificación.
- **Contabilidad**: del proveedor Berger Levrault, Sicalwin para la contabilidad y FirmaDoc para la tramitación de flujos de procedimientos que implican documentos como la validación de facturas. Actualmente, no hay integración de contabilidad con TR@DIZ y el intercambio de documentos cuando es necesario se realiza manualmente, aunque sí se consultan datos desde TR@DIZ de forma automática como, por ejemplo, la disponibilidad de crédito. En este sentido, la integración de TR@DIZ con FirmaDoc podría ser un elemento facilitador para que los expedientes que se tramitan en FirmaDoc puedan ser ingresados a G-EDE como Archivo Electrónico Único.
- **Inventario: EPEA**, es una herramienta de desarrollo propio, utilizada también por los ayuntamientos.
- **Gestión de incidencias**: herramienta de desarrollo propio.
- **Declaraciones de bienes**: herramienta cuya función es constituir un registro de declaración de bienes.

3.4.3 Código Seguro de Verificación (CSV)

De las herramientas que se han identificado anteriormente PortaFirm@s/@firma, FirmaDoc y Viafirma generan documentos con código seguro de verificación.

A día de hoy no se ha realizado un proceso de integración que permita desde un único entorno validar cualquier CSV emitido por la Diputación mediante estos sistemas.

3.4.4 Esquema Nacional de Seguridad (ENS)

La Diputación de Cádiz **dispone de cuatro sistemas de información certificados por el Esquema Nacional de Seguridad** (en adelante, ENS):

- Sede Electrónica de la Diputación de Cádiz.
- Sede Electrónica del Servicio de Recaudación y Gestión Tributaria.
- Sede Electrónica de las entidades locales conveniadas.
- Portal web institucional de la Diputación de Cádiz.

A pesar de que se trata de cuatro sistemas certificados, todos ellos abarcan tantos aspectos (bases de datos, sistemas de contra incendios, sistemas electrónicos, etc.) que, realmente, el **ENS certifica prácticamente el 95% de EPICSA**.

Debido a su obsolescencia o a la imposibilidad de una migración, algunas aplicaciones han quedado fuera del alcance del ENS. Se trata especialmente de aplicaciones que impactan sobre los **servicios a la ciudadanía**, pendientes de incluir en el **próximo proceso de certificación en marzo de 2024**.

El proceso de certificación del ENS ha sido largo, y en los últimos dos años se ha contado con la ayuda de consultoras externas para preparar la documentación necesaria. Cuando se llevó a cabo el análisis previo de la situación, observaron que había procedimientos y actuaciones que se realizaban bien, aunque muchas otras o no se hacían o se efectuaban de manera incorrecta. En este contexto, se afianzaron las actuaciones que ya eran correctas (como el registro de evidencias), se modificaron los procedimientos que se hacían incorrectamente y se implementaron acciones que no existían hasta el momento, como el control de acceso físico a la empresa o procesos de autorización.

En este largo proceso, se ha hecho énfasis en la **aplicación de una metodología de desarrollo propia y acorde con el ENS**, ya que hasta ese momento no estaba registrada y, por consiguiente, no se seguían pautas concretas.

3.4.5 Oficina Virtual

En la Oficina Virtual se usa **Formul@** para los usuarios de la organización (se incluyen los empleados de Recaudación y aquellos que trabajan en las oficinas de atención a la ciudadanía). Los ayuntamientos que dependen de la Diputación, en cambio, utilizan **G-FORMS**.

En el marco del presente proyecto, el equipo de AGTIC ha realizado una **prueba de tramitación** desde la Sede Electrónica de la Diputación con la finalidad de analizar la

tramitación electrónica desde el punto de vista de un usuario externo y poder **identificar posibles carencias y mejoras** que permitan mejorar la experiencia de la ciudadanía durante la tramitación. Esta actuación se ha realizado sobre el trámite denominado **“Formulario de propósito general”** y se ha identificado lo siguiente:

- En el apartado “Información” de la relación de trámites disponibles de la Sede Electrónica (antes de iniciar la tramitación o la descarga del impreso de solicitud), aparece la **ficha descriptiva del trámite**, en la que se identifica lo siguiente:
 - Aparece la siguiente mención: *“La forma telemática o electrónica requiere poseer certificado electrónico reconocido o DNI electrónico”*. El acceso mediante CI@ve invalida la afirmación anterior puesto que se puede acceder por cualquiera de los medios aceptados por CI@ve.
 - No aparece indicado que, si es necesario, es posible incorporar documentación considerada relevante para el trámite específico.
 - No consta información respecto a que la Diputación puede consultar datos por vías de interoperabilidad que no requieran del consentimiento del usuario y que, si este desea oponerse, deberá aportar por sus propios medios esta información. Actualmente, hay un texto genérico que hace referencia a un apartado de la ficha informativa del trámite que no existe:

Documentación que deberá adjuntar a la solicitud

En caso de oposición a la consulta de sus documentos administrativos, por parte de esta Administración, **DEBERA APORTAR** los mencionados en la solicitud, en el apartado **“Datos y Servicios a los que se accederán por la Plataforma de Intermediación de Datos (PID)”**.

- El **acceso a la Sede Electrónica** únicamente con una indicación de CI@ve no es lo suficientemente intuitivo para el ciudadano como para que entienda que usando este botón accede a la Sede.
- Posteriormente a la identificación en la Sede Electrónica, se accede a un **listado de todos los trámites disponibles**, pese a haber seleccionado inicialmente el trámite deseado con carácter previo a la identificación.
- El **buscador de la Sede Electrónica** ante la búsqueda “propósito general” devuelve muchos resultados, pero entre los primeros no se encuentra dicho trámite.
- Iniciada la tramitación es posible **modificar datos obtenidos directamente del certificado digital**, algo que no debería suceder. Aun así, se observa que, si se realiza una modificación sobre el NIF/NIE/CIF, el aplicativo comprueba que la estructura de este sea correcta mediante el algoritmo de la letra del documento.

- Durante la tramitación es posible **indicar libremente los datos del representante**. En este sentido, actuar como representante debería ser una opción que, al marcarla, recoja los datos del certificado digital sin poderlos modificar.
- Los **datos obligatorios** como, por ejemplo, los de poderes notariales cuando se actúa como representante, deberían ser **obligatorios de rellenar durante la tramitación**.
- En el apartado “medio de notificación” no queda claro que únicamente se puede **marcar un único tipo de notificación**. Según la legislación vigente, las personas no obligadas a la relación telemática que desean la notificación en papel también deben ser notificadas electrónicamente. En cambio, si el usuario selecciona la opción de notificación postal, los campos de los datos de contacto para avisos de notificación electrónica no se vuelven obligatorios. Podría valorarse solicitar también esta información expresando que se usará para mandarle comunicados relacionados con su tramitación, complementarios a la notificación postal. Adicionalmente, una posible mejora sería que el correo electrónico (como medio de notificación) no se pidiera al usuario, sino que se recuperara automáticamente del certificado digital con el que se ha accedido. En este caso, sí debería ser posible la modificación del correo electrónico.
- En el momento de **adjuntar ficheros**, se observa que:
 - El usuario **no está obligado a incluir una descripción del archivo** adjunto.
 - El aplicativo **no permite adjuntar ficheros de más de 20mb**, y estos, además, deben tener unos formatos determinados, que aparecen indicados en la interfaz.
 - **No son válidos archivos con acentos y/o caracteres especiales**: si el usuario intenta subir un documento con alguna de estas características, el aplicativo muestra un error.
- Si el usuario, por el motivo que sea, sale de la tramitación o se encuentra con algún error inesperado, el aplicativo **guarda el formulario como un borrador**, aunque en ocasiones no se guardan todos los datos cumplimentados o desaparecen los archivos adjuntos. Mejoras en la estabilidad de la funcionalidad de borrador deberían aplicarse.
- Cuando se edita un formulario los **cambios realizados en el formulario** solo pueden ser guardados mediante la opción “Guardar y Terminar” sin que exista la posibilidad de cancelar dichos cambios.

- En la **última fase de tramitación, el aplicativo obliga al usuario a firmar todos los documentos relacionados con el trámite**. Se debería pensar en alguna solución para garantizar la integridad de todos ellos, como resúmenes criptográficos o CSV que pudieran aparecer al justificante de registro. Si se mantiene la firma de todos los documentos una fórmula más usable debería buscarse como, por ejemplo, que el usuario tuviera la opción de firmar todos los documentos con una única acción o que se realizara la firma de forma transparente durante la firma y presentación de la solicitud.
- Tras firmar todos los documentos, el **usuario no obtiene los documentos firmados** por él, aunque sí la siguiente documentación que puede resultar complejo para al ciudadano entender a qué se corresponde:
 - Justificante firmado con CSV, sin detalles de la documentación aportada.
 - Documento anexo firmado.
 - Documento anexo sin firma y firmado con CSV por la Diputación de Cádiz.
- **Antes de presentar la solicitud**, se puede **volver a adjuntar documentos**. En esta ocasión, el aplicativo no obliga a firmarlos y tampoco se ven los adjuntos en la pantalla de justificante. Sin embargo, este sí que aparece en la Carpeta Ciudadana. En este caso un **justificante** enumera todos los documentos aportados y genera un nuevo registro de entrada.
- **La oficina virtual dispone de otro justificante de registro** que identifica toda la documentación aportada, aunque toda aparece aportada en el mismo momento incluso la que se ha adjuntado posteriormente.

En el documento a parte denominado *AGTIC_DipCádiz_Prueba Oficina Virtual_202210_v1.0.docx* se incluye el resultado completo de la prueba realizada.

3.5 Ámbito de gestión del cambio

3.5.1 Formación

La Diputación de Cádiz no dispone de un Plan de Gestión del Cambio, aunque desde la UTAE y el SAEL se realizan diferentes **actuaciones formativas** para el personal. Cabe mencionar que la formación del personal era competencia propia del Área de Función Pública, pero debido a las sinergias con las actuaciones formativas que se podían ofrecer a los municipios, actualmente forma parte del SAEL, el cual promueve tanto la formación a trabajadores de la Diputación como a aquellos de los ayuntamientos.

Desde la UTAE se imparte una **formación** todos los martes y jueves sobre la **tramitación en TR@DIZ**. Es presencial y todos los empleados de la organización pueden asistir para aprender sobre el funcionamiento del tramitador y resolver dudas. Cabe mencionar que, antes de la implantación de TR@DIZ, se llevaron a cabo una serie de sesiones obligatorias de 2 horas de duración y, cuando finalizaron, fueron sustituidas por la formación recién mencionada.

Estas formaciones, como todas las sesiones formativas presenciales de la Diputación, no se gravan ni se cuelgan en el Moodle, aunque a los alumnos se les distribuyen los materiales utilizados. Tampoco son obligatorias, aunque Secretaría General podría establecer su carácter de obligatorio mediante circular interna firmada por la presidencia mediante decreto. De hecho, ya se hizo con carácter obligatorio para la puesta en marcha de TR@DIZ.

Aparentemente, estas formaciones no han servido para poder trasladar la información y el conocimiento de una manera generalizada al personal de la Diputación para que este haga un uso adecuado de TR@DIZ.

Paralelamente a esta formación, recientemente se ha llevado a cabo una dirigida a los archiveros de la Diputación sobre el aplicativo G-EDE, con el que van a trabajar cuando se implemente el Archivo Electrónico Único.

El resto de las **actuaciones** que organiza la Diputación se realizan desde el **Moodle** y son exclusivamente online. Con respecto a cursos actuales y próximos cursos vinculados con la Administración electrónica, actualmente el único abierto en el Moodle es de FirmaDoc, creado por Intervención.

Desde la Diputación se facilitaron algunos datos significativos sobre las formaciones impartidas. Así, en 2021 se recibieron un total de 5.478 solicitudes de inscripción, el 51% de las cuales fueron descartadas. En el mismo año, se realizaron 63 actividades formativas, de las cuales 17 se centraron en el uso de herramientas del paquete Google, Sicalwin, MOAD o Moodle y, 7, en la administración electrónica. Estas últimas son las siguientes:

- Las Oficinas de Asistencia en materia de registro.
- Política de seguridad de la información y normativa ENS.
- **La gestión documental y la administración electrónica.**
- **Introducción al procedimiento administrativo electrónico.**
- **Documentos administrativos electrónicos, expedientes electrónicos y registro y archivo electrónico.**
- **Sistema de interconexión de registros, Plataforma de Intermediación de Datos e interoperabilidad.**

-
- Competencias en tecnologías de la información y comunicación en la Administración local.

La Diputación también facilitó el nombre de los 10 cursos más solicitados durante 2021, que fueron los siguientes:

- El uso de Gmail en el entorno laboral (348 solicitudes).
- **La gestión documental y la administración electrónica** (250 solicitudes).
- Intercambio seguro de datos con Google Drive Business (189 solicitudes).
- Elaboración de planes de igualdad en el ámbito de la función pública o recursos humanos (177 solicitudes).
- Formación de rescate en altura y espacios confinados (170 solicitudes).
- **Documentos administrativos electrónicos, expedientes electrónicos y registro y archivo electrónico** (160 solicitudes).
- Teletrabajo: normativa, aspectos prácticos y hojas de cálculo (146 solicitudes).
- Hojas de cálculo (140 solicitudes).
- La prevención de riesgos laborales en la administración local (133 solicitudes).
- **Introducción al procedimiento administrativo electrónico** (131 solicitudes).

Como se puede observar, de los 10 cursos más solicitudes, 3 están enfocados en la Administración electrónica (señalados en negrita), lo que suma un total de 541 solicitudes (recordemos que en la Diputación hay alrededor de 700 tramitadores).

En cuanto a los próximos cursos en relación con la Administración electrónica, la UTAE tiene prevista una serie de cursos voluntarios y presenciales sobre Documento electrónico, Interoperabilidad, Procedimiento administrativo electrónico y la PID, ya que parece que la modalidad presencial resulta ser más afectiva. Su inscripción se intentará promocionar a través de los jefes de área y servicio. Asimismo, también se está preparando un curso avanzado en TR@DIZ.

Además de estos cursos, desde el Servicio de Contratación se va a impartir una formación obligatoria sobre la tramitación de contratos mayores y menores en TR@DIZ durante el mes de octubre. Para informar a los trabajadores del calendario previsto, se ha enviado una circular interna.

3.5.1.1 Moodle

El Moodle de la Diputación de Cádiz se denomina Minerva y en él se encuentran las **acciones formativas** que se llevan a cabo de manera **online** en la organización. Está disponible para todos los usuarios con acceso a la Intranet y depende del Servicio de Formación, aunque EPICSA se encarga de los aspectos técnicos (esto incluye ofrecer soporte a los usuarios que deseen subir sus materiales a los cursos). Cabe mencionar que no hay cursos obligatorios, y únicamente las personas inscritas son las que tienen acceso a los contenidos de las formaciones.

Todas las áreas o servicios de la organización pueden **proponer acciones formativas** en el Moodle: únicamente han de informar su propuesta al Servicio de Formación sin que este lleve a cabo una labor de **verificación del contenido** del curso para evitar que se solape con otros cursos o, incluso, que se den mensajes y criterios distintos a los de otros cursos. Así, por ejemplo, desde UTAE y Archivo se impulsan cursos donde se asientan criterios sobre el uso de documentos electrónicos sin que estos hayan sido contrastados que son los mismos.

Actualmente, el Servicio de Formación organiza los cursos en función de la disponibilidad de presupuesto, sin tomar en consideración las necesidades reales de la organización en materia formativa, de modo que hay cursos con mucha demanda a los que, por motivos presupuestarios, no pueden asistir todos los interesados.

La creación de los materiales formativos para los cursos mediante el Moodle no tiene limitaciones, pues los usuarios pueden subir vídeos, documentos en pdf, Power Points, crear foros, tests, etc. Incluso pueden crearse cursos en formato H5P que permite ofrecer cursos y ejercicios más interactivos. Sin embargo, la mayoría de los cursos únicamente tienen documentos en pdf o Power Point, sin ejercicios evaluativos.

Cualquier empleado de la Diputación o de los ayuntamientos adheridos al Plan de Formación de la Diputación **puede inscribirse** a los cursos mediante un trámite electrónico, disponible a través de la Sede Electrónica: <https://www.dipucadiz.es/formacion/cursos-abiertos/>. El Servicio de Formación se encarga de elaborar un listado de las personas interesadas y de escoger a las que finalmente podrán realizar el curso. Para ello, se analiza el perfil de todos los interesados, teniendo en cuenta criterios como el número de abandonos de otros cursos o el máximo de horas anual (60h) que ya han dedicado o tienen previsto dedicar a formaciones. Cabe destacar que los trabajadores se interesan por las formaciones cuando necesitan puntos para presentarse a oposiciones, y normalmente no es así para las formaciones ofrecidas en materia de administración electrónica.

Los cursos con periodo de inscripción abierto se publican en la Intranet y en la web del Servicio de Formación, accesible desde el siguiente enlace: <https://www.dipucadiz.es/formacion/cursos-abiertos/>. Desde esta web, los usuarios pueden

suscribirse para recibir avisos a su correo electrónico sobre próximas acciones formativas. También pueden consultar los cursos impartidos entre 2021 y 2022.

El Servicio de Formación publica anualmente un listado de los cursos celebrados cada año, así como una Memoria anual, disponible en su portal web: <https://www.dipucadiz.es/formacion/recursos-y-memorias/>.

3.5.2 Materiales de soporte

Paralelamente a las actuaciones formativas ya mencionadas, desde la UTAE también se ha generado una gran cantidad de **materiales de soporte** para ayudar a los usuarios con la Administración electrónica, especialmente con TR@DIZ. En sustitución del clásico manual en formato PDF, se ha optado por la elaboración de **videotutoriales breves** (más de cincuenta) para mostrar el **funcionamiento del tramitador de expedientes**, accesibles desde el menú de Ayuda de TR@DIZ. Algunos de ellos, por ejemplo, muestran cómo dar de alta un expediente desde un registro, cómo dar de alta un expediente de oficio, cómo tramitar un propósito general, cómo adjuntar un documento ya firmado al expediente o cómo comunicar un documento.

No existe un documento de definición funcional de TR@DIZ que permita determinar la forma de operar del procedimiento administrativo común, pero se han elaborado **infografías** que ilustran de manera clara sus funcionalidades y el proceso de tramitación de un expediente. No obstante, los trabajadores no visualizan estos materiales y, en ocasiones, solicitan un manual redactado porque ni los vídeos ni las infografías les resultan suficientes.

3.5.3 Comunicación y difusión

Desde la Diputación también se han llevado a cabo **actuaciones de comunicación y difusión** para impulsar la gestión del cambio. Así, se han publicado **noticias** a través de la **Intranet** y el **portal web de Secretaría General**, que al mismo tiempo se difunden mediante **correos masivos**; adicionalmente, se combinan las noticias con el envío de **circulares**, también a través de correos masivos a las diferentes áreas y servicios de la organización. En algunas ocasiones, además, se han emitido decretos de presidencia para difundir ciertos acontecimientos, como ocurrió con la puesta en funcionamiento de TR@DIZ.

3.5.4 Otras actuaciones efectuadas

Desde Intervención se llevó a cabo una **prueba piloto** con los trabajadores del Servicio para la implantación del Portafirmas. Esta actuación resultó ser de gran utilidad, ya que permitió resolver dudas e incidencias en un entorno de 'prueba piloto' para que, una vez iniciada la puesta en marcha de la herramienta en cuestión, los errores ya se hubiesen identificado y resuelto.

4. Propuesta preliminar de actuaciones por ámbitos

4.1 Ámbito normativo

En este ámbito se ha identificado la siguiente propuesta preliminar de actuaciones:

- Revisar el **Reglamento Orgánico de la Diputación** para incluir el contenido del acuerdo de convocatoria y celebración telemática de reuniones de Pleno, así como regular la relación telemática con los Diputados.
- Regular formalmente el **Registro de Representantes y Apoderamientos, aunque se prevé llevarlo a cabo una vez implantada la Oficina de Atención en Materia de Registros (OAMR), lo cual depende del Área de Presidencia.**
- Regular una instrucción interna sobre la **simplificación administrativa** (revisión de normativas específicas para reducir requisitos, ceñir los trámites y la documentación requerida/generada a los requisitos de la normativa aplicable, uso de la interoperabilidad, uso de declaraciones responsables...).
- Regular una instrucción interna sobre la **tramitación del procedimiento administrativo sobre TR@DIZ** (uso de procedimiento específico si existe, si no flexible, uso de la notificación versus comunicación, acuerdos y resoluciones, clasificación de expedientes según procedimientos, uso del Portafirmas y sus flujos, importancia de los metadatos...).

4.2 Ámbito organizativo

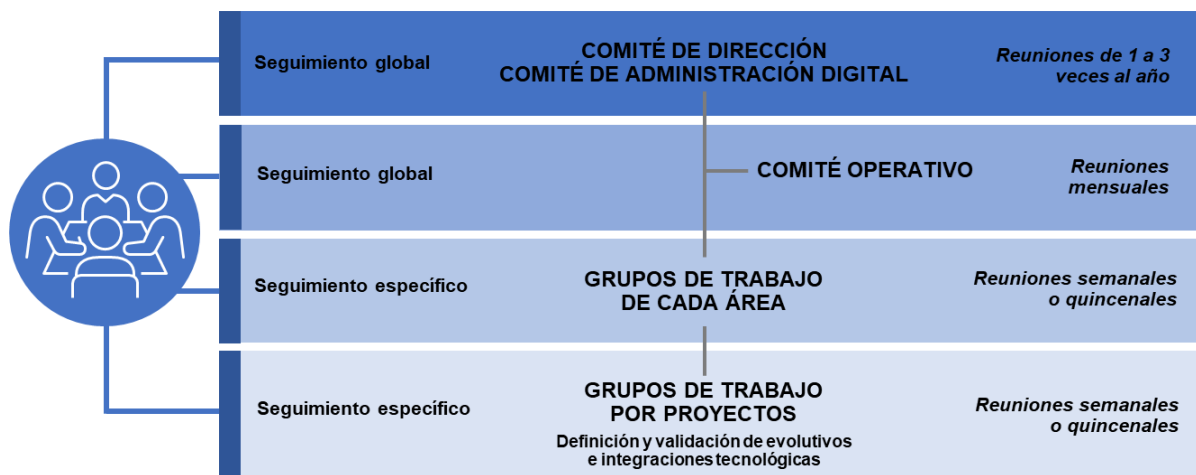
En este ámbito se ha identificado la siguiente propuesta preliminar de actuaciones:

- Establecer un **nuevo modelo organizativo de coordinación e impulso del proyecto** de Administración electrónica:
 - **Impulso del Comité de Administración Digital**, encargado de definir la estrategia del proyecto y asignar los recursos necesarios. Podrían reunirse de 1, 2 o 3 veces al año.
 - **Comité Operativo** formado por los directores de área a los que se les exponga periódicamente el estado del proyecto, próximos hitos, planificación de los cambios, nuevas funcionalidades e integraciones de los sistemas de información, etc. También se les informará de las decisiones del Comité de Administración Digital. Así, además de mantenerles informados, también se les involucrará en el proyecto como parte activa y se captarán las sensibilidades que debe tener el proyecto con respecto a su área concreta.

Este Comité se podría reunir mensualmente y podría transmitir necesidades concretas desde su área (por ejemplo, que la puesta en marcha de una determinada funcionalidad conviene avanzarla o retrasarla para no coincidir con un pico de trabajo en el área).

- **Grupos de trabajo a nivel de cada área** en el que, junto con miembros de la UTAE y EPICSA, se trabaje de forma pormenorizada en los evolutivos e integraciones tecnológicas que afecten a esa área, a la vez que se puedan resolver dudas, inquietudes y aclarar conceptos y retroalimente el proyecto de Administración electrónica para tener en cuenta sus necesidades concretas. Se podrían reunir semanal o quincenalmente, según necesidades puntuales del proyecto.
- **Grupos de Trabajo por proyectos** en los que, junto con miembros de la UTAE y EPICSA, se trabaje con usuarios clave de los procedimientos afectados por cambios concretos para definir y validar los evolutivos e integraciones tecnológicas (por ejemplo, para la definición de un procedimiento concreto). Se podrían reunir semanal o quincenalmente, según necesidades puntuales del proyecto.

A continuación, se incluye un esquema gráfico del modelo organizativo propuesto:



- **Revisar el procedimiento administrativo común** implementado sobre TR@DIZ y definir posibles mejoras.
- Desarrollar el **Catálogo de procedimientos y trámites** con una visión poliédrica: gestión documental (pre-metadatar), Catálogo SIA, simplificación administrativa (interoperabilidad, declaraciones responsables, reducción de cargas, etc.), protección de datos y transparencia. Este Catálogo deberá servir, adicionalmente, para definir

un modelo de datos y de indicadores de los procedimientos e, incluso, plantillas de documentos, aunque se tramiten con el procedimiento flexible.

- Definir una **metodología de reingeniería** de procedimientos.
- **Priorización de procedimientos a aplicar reingeniería** y definir un procedimiento específico.
- **Reingeniería de procedimientos** para definir un procedimiento específico.
- Implantar los **procedimientos de contratación electrónica sobre TR@DIZ**.
- Implantar los **procedimientos de subvenciones sobre TR@DIZ**.
- Revisar el **procedimiento de autorización de formación** para que los responsables correspondientes en la Diputación validen el contenido de nuevas propuestas de formación para evitar duplicidades o incongruencias entre los criterios y conceptos que se expliquen en formaciones de temáticas similares. Para ello se propone que se establezca un responsable de formación por temática que valide cada formación que se proponga relativa a su formación. Asimismo, se propone que se defina un plan de carrera individualizado para garantizar que cada empleado tiene la formación necesaria para su puesto de trabajo más que ceñir la misma a motivos presupuestarios, el aprovechamiento de la formación previa y la inscripción libre del empleado a los cursos que le interese.
- Implantación de la **Oficina de Asistencia en Materia de Registro**.
- Implantar funcional y organizativamente **Represent@**.
- Implantar funcional y organizativamente **Habilit@**.
- Definir un **Plan de Gestión del Cambio**.
- Ejecutar el **Plan de Gestión del Cambio**.
- Ofrecer a los ayuntamientos la base de datos de interpretación jurídica de procedimientos de **CEP@L**.
- Dotarse de una **Oficina Técnica** especializada en proyectos de Administración electrónica para la coordinación, impulso y asesoramiento necesario durante la ejecución de la hoja de ruta y el plan de gestión del cambio.
- **Reforzar la UTAE** con más personal.

4.3 Ámbito de gestión documental y archivo

En este ámbito se ha identificado la siguiente propuesta preliminar de actuaciones:

- Elaboración y aprobación del **Reglamento de Archivo** que regule su composición, funcionamiento y procedimientos de gestión del fondo documental físico.
- Definición y aprobación de los **instrumentos técnicos de desarrollo de la Política de Gestión Documental**:
 - Modelo de ciclo de vida.
 - Instrumentos archivísticos.
 - Cuadro de Clasificación.
 - Vocabulario de Metadatos.
 - Perfil de aplicación del Vocabulario de Metadatos.
 - Catálogo de tipologías documentales.
 - Catálogo de formatos documentales.
 - Modelo de digitalización segura.
 - Modelo de impresión segura.
 - Modelo tecnológico.
 - Modelo organizativo.
 - Modelo de preservación.
 - Revisión, en su caso, de la Política de Gestión Documental una vez finalizado el desarrollo de los instrumentos técnicos para su desarrollo.
- Elaboración y propuesta a la Comisión Andaluza de Valoración de Documentos de **Tablas de Valoración Documental** en colaboración con otras diputaciones andaluzas.
- **Aplicación de las Tablas de Valoración Documental.**
- **Configuración de G-EDE pre-metadatando** a nivel de serie documental, tipo documental y procedimiento y trámite de acuerdo con el contenido del Catálogo de procedimientos.

- **Migrar a G-EDE los documentos electrónicos previos a TR@DIZ** enriqueciendo metadatos.
- Migración de **Knosys a G-EDE**. De esta manera, se unificará la gestión de todo el fondo documental de la organización.
- **Migración a G-EDE de los fondos históricos digitalizados**. De esta manera, se unificará la gestión de todo el fondo documental de la organización.
- Desarrollo del **Catálogo de documentos esenciales**.
- **Auditoría de expedientes y documentos electrónicos** de acuerdo con los instrumentos de desarrollo de la Política de gestión documental.
- **Reforzar el Archivo con más personal**.

4.4 Ámbito tecnológico

En este ámbito se ha identificado la siguiente propuesta preliminar de actuaciones:

- **Convertir TR@DIZ a un modelo multi-entidad** y prepararlo para poderse desplegar en un ayuntamiento u otra organización de forma rápida y sencilla, con unos pasos simples previos de configuración organizativa y de Cuadro de Clasificación y con un modelo pre-definido de metadatos y tipos documentales. Puede tomarse como referencia la experiencia eRES 2.0 del Consorci d'Administració Oberta de Catalunya (CAOC).
- Desplegar un modelo tecnológico **multi-entidad en la Oficina Virtual**.
- Mejorar la **Oficina Virtual** (*ver apartado 3.4.4*).
- **Evolutivos de TR@DIZ** (*ver apartado 3.4.2.4*).
- Desarrollar y aprobar la **Política de Identificación y Firma Electrónica**.
- Resolver la **conservación de firmas electrónicas** de documentos electrónicos no ingresados en G-EDE
- Sustitución de la firma XAdES por firma **PAdES**.
- Crear un validador único de CSV independientemente del sistema que los genere (Portafirm@s / @firma, FirmaDoc, @firma y Viafirma).
- Incorporar las **video-actas** en el expediente de la sesión del pleno correspondiente.

- **Integración de TR@DIZ con Generador de expedientes** teniendo en cuenta que el índice del expediente surge de la incorporación progresiva de documentos, dejando trazabilidad de los documentos eliminados.
- Integración de **TR@DIZ con G-EDE**. Valorar su integración desde la fase activa para generar el índice del expediente con la agregación sucesiva de documentos dejando trazabilidad de los documentos eliminados.
- Integración de **TR@DIZ con represent@**.
- Integración de TR@DIZ con **apoder@**.
- Integración de TR@DIZ con **habilit@**.
- Integración de **TR@DIZ con @firma** para la validación de firmas electrónicas, completar metadatos de firma y rechazar documentos con firma inválida.
- Integración de **TR@DIZ con la PID** para consultas automatizadas de información interoperable y su incorporación al expediente electrónico.
- **Integración de TR@DIZ con FirmaDoc** con una doble visión:
 - Los documentos necesarios para la función fiscalizadora deben bloquearse para evitar cualquier cambio y eliminación, así como debe identificarse en TR@DIZ que el expediente está en fase de fiscalización en FirmaDoc. Tras la validación del expediente se debería obtener el informe de fiscalización.
 - Los expedientes tramitados exclusivamente en FirmaDoc, una vez cerrados, han de ser ingresados en G-EDE pasando por TR@DIZ (valorar integración directa FirmaDoc y G-EDE).
- Implantación de la **firma biométrica** e integración con G-Registro y TR@DIZ.
- Finalización de la **integración con la DEV** para recuperar las evidencias de la notificación para su incorporación al expediente correspondiente.
- Hacer extensiva la **certificación ENS** a todos los sistemas con impacto en la tramitación del procedimiento administrativo.

4.5 Ámbito de gestión del cambio

En este ámbito se ha identificado la siguiente propuesta preliminar de actuaciones:

- **Talleres de *Legó Serious Play*** conceptual de Administración electrónica a toda la organización bajo la temática “¿Cómo ves a la administración desde fuera y como esperarías que fuere?”

Legó Serious Play Se trata de una actividad lúdica con un gran carácter formativo y constituye una buena opción para motivar a las personas y dar respuesta a diferentes retos a través de la inteligencia colectiva. El asistente llega por sí mismo a las conclusiones que se expondrían en una formación clásica, lo cual redundaría en un mayor aprendizaje, así como compromiso con el cambio que pretende conseguir la formación.

- **Formación a los tramitadores en procedimiento administrativo común**, presencial y obligatoria y quizás de la mano del Instituto Andaluz de Administración Pública. Esta formación se podría grabar para su aprovechamiento posterior en la Intranet o Moodle.
- **Formación troncal, presencial y obligatoria en Administración electrónica** unificando, homogeneizando y ampliando los conceptos ya tratados con la formación realizada hasta el momento con distintas intensidades y contenidos:
 - A cargos directivos.
 - A personal de ámbito normativo.
 - A personal de ámbito tecnológico.
 - A personal de ámbito de gestión documental y archivo.
 - A los tramitadores.
 - Al personal de la Oficina de Asistencia en Materia de Registros.

Esta formación se podría grabar para su aprovechamiento posterior en la Intranet o Moodle.

- **Seguir realizando comunicados internos o noticias** sobre las actividades y los cambios que se impulsan desde la organización en Administración electrónica, dudas frecuentes de uso de TR@DIZ, etc. Así, por ejemplo, se podría enseñar que en TRADIZ debe almacenarse el documento original y su firma detached y no el informe de firma, conceptos de firma electrónica, validación de una firma electrónica, tipos de certificados digitales, diferencia entre notificación y comunicación, formas de simplificación de procedimientos, interoperabilidad, etc.

- **Medición y publicación periódica (trimestral o semestral) de noticias con los ahorros generados por la Administración electrónica** de acuerdo con el Modelo Estándar de Costes o Standard Model Cost.
- Incorporar en la estrategia de comunicación **videos grabados en los que los impulsores del cambio expliquen su visión del proyecto**, elaborados con la ayuda del personal del Servicio de Vídeo de la Diputación, lo cual redunde en facilitar a la organización que los identifiquen como tractores del cambio, así como humanice los cambios que se están realizando.
- **Creación de un espacio de Administración electrónica en la Intranet** que unifique elementos de gestión del cambio actualmente dispersos y nuevos contenidos que vayan generándose:
 - Normativa e instrucciones.
 - Noticias de la UTAE.
 - Materiales de cursos de formación.
 - Vídeos de funcionamiento de TR@DIZ.
 - Grabaciones de sesiones de formación presenciales referentes a Administración electrónica, procedimiento administrativo común y TR@DIZ.
 - Vídeos donde los impulsores del cambio expliquen su visión del proyecto.
 - Otros contenidos: Catálogo de procedimientos, Cuadro de Clasificación, Vocabulario de Metadatos...
 - Nuevos contenidos que no existen aún como, por ejemplo, un apartado de preguntas frecuentes o FAQs.
- Implantar un **sistema de gestión de peticiones o ticketing en la UTAE** que permita disponer de un control de las peticiones recibidas, su estado y la respuesta dada y que, además, actúe como una base de datos de conocimiento sobre TR@DIZ y del cual puedan extraerse conclusiones acerca de posibles evolutivos, necesidades de formación, preguntas frecuentes, etc.
- **Sistema de chat** para usuarios internos, y valorar externos, durante el uso de los sistemas de Administración electrónica. Requiere de personal dedicado.
- Implantación de un **refuerzo itinerante en materia de Administración electrónica y TR@DIZ**. Este refuerzo deberá resolver dudas y aclarar conceptos. Estará formado por especialistas en archivo y gestión documental, tecnología y ámbito jurídico

(UTAE). Podrían atender a empleados de la Diputación y a sus organismos autónomos. También deberían detectar disfunciones, evolutivos necesarios sobre TR@DIZ o posibles integraciones. No obstante, el gran volumen de usuarios tramitadores (700) puede hacer que no sea una solución viable a corto plazo, de modo que se deberá valorar si sigue necesaria tras la implantación del nuevo modelo organizativo propuesto.

- Formación y acompañamiento a los **empleados de la Diputación sin ordenador** para su relación telemática con la Diputación de Cádiz.
- Realización de pruebas periódicas de tramitación de “**ciudadano/ayuntamiento misterioso**”.
- **Encuestas de satisfacción** de las actuaciones de gestión del cambio que permitan medir el impacto que tienen y plantear posibles ajustes necesarios.

5. Indicadores de cumplimiento de las leyes 39 y 40/2015

Con el objetivo de definir el **grado de adaptación a la Ley 39/2015, de procedimiento administrativo común y a la Ley 40/2015, de Régimen Jurídico del Sector Público**, se ha partido de las obligaciones que estas normas recogen, pero también de las oportunidades que asimismo proporcionan.

La metodología utilizada para esta evaluación se basa en un **conjunto de indicadores relacionados con los cuatro ámbitos de actuación básicos de adopción de la gestión documental del documento electrónico** (normativo, organizativo, gestión documental y tecnológico), añadiendo el ámbito de servicios a la ciudadanía y entidades locales.

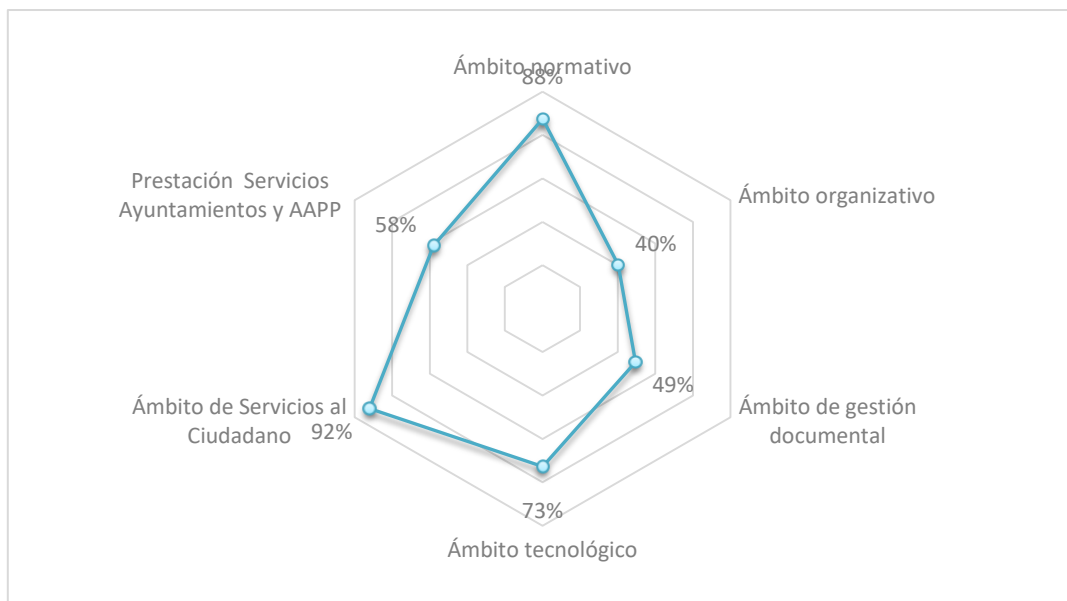
A partir de estos indicadores, se han ponderado según su importancia propiamente para la Diputación de Cádiz y se ha evaluado, en base al conocimiento adquirido durante el trabajo realizado, el grado de adaptación actual de la Diputación.

De esta manera se ha obtenido el cuadro que se incluye a continuación y en el cual se muestra la situación actual de la Diputación en relación con su adaptación a las leyes referenciadas, según los indicadores definidos y que pueden ser consultados en el mismo cuadro. Para ello se han realizado las siguientes consideraciones en cada columna:

- **Importancia:** Ponderada subjetivamente de 0 a 50 puntos con un total de 1460 puntos de todos los indicadores.
- **Porcentaje de cumplimiento:** Tanto por ciento estimado de cumplimiento de cada indicador.
- **Grado de adaptación en el ámbito:** Porcentaje ponderado en base al estimado de cumplimiento de cada indicador respecto a los puntos totales del ámbito tratado.
- **Grado de adaptación total:** Porcentaje ponderado en base al porcentaje estimado de cumplimiento de cada indicador respecto a los puntos totales y su peso según el ámbito al que pertenezcan.

Antes se incluyen las siguientes tabla y gráfico resumen:

2022- SITUACIÓN ACTUAL			
Indicadores	Importancia	Importancia ponderada	Grado de adaptación
Ámbito normativo	60	4%	88%
Ámbito organizativo	190	13%	40%
Ámbito de gestión documental	340	23%	49%
Ámbito tecnológico	490	34%	73%
Ámbito de Servicios al Ciudadano	255	17%	92%
Prestación Servicios Ayuntamientos y AAPP	125	9%	58%
TOTAL	1460		66%



2022 - SITUACIÓN ACTUAL			
INDICADORES DE CUMPLIMIENTO DE LAS LEYES 39 Y 40/2015	Importancia	% de cumplimiento	Grado de adaptación
Ámbito normativo			
1. Disponen de un Reglamento de administración electrónica.	25	100%	42%
2. Disponer de los desarrollos normativos que establezca el Reglamento de administración electrónica	30	90%	45%
3. Evaluación periódica de la aplicación de las normas en vigor en el ámbito de la Gestión Documental	5	10%	1%
Total ámbito normativo	60		88%
Ámbito organizativo			
4. Creación de una Comisión de Administración Electrónica	5	100%	3%
5. Disponer del catálogo de servicios	10	75%	4%
6. Disponer del catálogo de procedimientos y trámites	20	20%	2%
7. Disponer de un procedimiento formal para gestionar la redefinición de procesos	20	10%	1%
8. Priorización de los trámites y procedimientos a digitalizar	20	10%	1%
9. Nivel de revisión de los trámites y procedimientos	30	10%	2%
10. Nivel de digitalización de los trámites y procedimientos	50	90%	24%
11. Elaboración del plan de comunicación y formación	10	25%	1%
12. Ejecución del plan de comunicación y formación	20	25%	3%
13. Disponer de un cuadro de interoperabilidad y de relación interadministrativa	5	10%	0%
Total ámbito organizativo	190		40%
Ámbito de gestión documental			
14. Disponer del cuadro de clasificación	30	90%	8%
15. Implementar el cuadro de clasificación en los procesos	25	50%	4%
16. Disponer del calendario de preservación	20	5%	0%
17. Disponer del vocabulario de metadatos	20	50%	3%
18. Implementar el vocabulario de metadatos en los documentos y expedientes electrónicos	20	10%	1%
19. Disponer de la política de seguridad de la información	20	100%	6%
20. Disponer de una política de gestión del documento electrónico	20	100%	6%
21. Disponer de un modelo de gestión del documento y expediente electrónico: ciclo de vida, organizativo, tecnológico, digitalización, impresión, preservación, firma electrónica y seguridad	20	10%	1%
22. Tener implementado en el gestor documental los instrumentos archivísticos: Cuadro de Clasificación, Vocabulario de Metadatos, Tablas de disposición, política de acceso, catálogos de tipologías documentales y catálogo de formatos documentales	20	30%	2%
23. Disponer de una política de firma electrónica	20	75%	4%
24. Implantación del expediente electrónico en la fase de tramitación	50	90%	13%
25. Implantación del expediente electrónico en la fase de vigencia	25	10%	1%
26. Implantación del expediente electrónico en la fase de archivo (incluye la preservación)	50	10%	1%
Total ámbito de gestión documental	340		49%
Ámbito tecnológico			
27. Disponer de sede electrónica	50	100%	10%
28. Disponer de certificados digitales de trabajador público, sede electrónica, sello electrónico, ...	35	100%	7%
29. Disponer de herramientas de firma electrónica	50	100%	10%
30. Disponer de registro electrónico	40	100%	8%
31. Disponer de herramientas de tramitación de expedientes electrónicos que generen expedientes electrónicos válidos	30	60%	4%
32. Disponer de herramientas de gestión de documentos electrónicos	40	80%	7%
33. Disponer de un archivo electrónico único	35	20%	1%
34. Disponer de herramientas de e-digitalización	35	60%	4%
35. Disponer de herramientas de e-impresión	15	50%	2%
36. Disponer de herramientas de notificación electrónica	50	100%	10%
37. Disponer de herramientas, plataformas o servicios de interoperabilidad	50	60%	6%
38. Disponer de un registro electrónico de apoderamientos	20	0%	0%
39. Disponer de un registro de funcionarios habilitados para identificar y firmar electrónicamente en trámites, cuando el interesado no disponga de los medios electrónicos necesarios para realizarlos	20	0%	0%
40. Disponer de un registro de funcionarios habilitados para realizar copias auténticas	20	80%	3%
Total ámbito tecnológico	490		73%
Ámbito de Servicios al Ciudadano			
41. A tener información por medios telemáticos de los trámites, así como los datos de las autoridades competentes	50	100%	20%
42. A relacionarse con las administraciones públicas utilizando medios electrónicos	50	100%	20%
43. A no aportar los datos y documentos que estén en poder de las administraciones públicas, las cuales deben utilizar medios electrónicos para obtener la información requerida.	25	20%	2%
44. A conocer por medios electrónicos el estado de tramitación de los procedimientos	30	100%	12%
45. A obtener copias electrónicas de los documentos electrónicos que formen parte de procedimientos en que tengan la condición de interesado.	30	100%	12%
46. A la utilización de diferentes sistemas de firma electrónica, según lo que se establece en el punto de del artículo 9 de la Ley 39/2015	40	100%	16%
47. Disponer de una relación de oficinas en las que se presta asistencia para la presentación electrónica de documentos	30	100%	12%
Total ámbito de servicios al ciudadano	255		92%
Prestación de servicios a los Ayuntamientos y otras Administraciones Públicas			
48. Tener información por medios telemáticos de los servicios ofrecidos por la Diputación	25	100%	20%
49. Relacionarse utilizando medios electrónicos	30	20%	5%
50. Conocer por medios electrónicos el estado de tramitación de los procedimientos	20	20%	3%
51. Prestar servicios de asesoramiento en materia de implantación del documento y expediente electrónico	20	75%	12%
52. Resolver la necesidad de gestión de expedientes electrónicos propios de los Ayuntamientos y otras Administraciones Públicas	30	75%	18%
Total cumplimiento de servicios a los Ayuntamientos y otras Administraciones Públicas	125		58%
TOTAL	1460		66%