

LA IMPLANTACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN LAS ENTIDADES LOCALES: EL FACTOR HUMANO. LAS OFICINAS DE ASISTENCIA EN MATERIA DE REGISTROS

Esther CHOZAS SANTOS

*Jefa de Sección de la Oficina de Atención al Ciudadano. Ayuntamiento de Alcalá de
Guadaíra (Sevilla)*

*Trabajo de evaluación del Curso de Estudios Avanzados sobre Actividad
Administrativa Electrónica (IV edición)*

SUMARIO:

1. Introducción.
2. Planificación
 - 2.1. Plan de recuperación para Europa Nextgeneration EU
 - 2.2. El programa Europa Digital.
 - 2.3. Plan de recuperación, transformación y resiliencia.
 - 2.4. Plan de digitalización de las Administraciones Públicas.
 - 2.5. Plan Nacional de Competencias Digitales.
3. Marco Normativo.
4. Implantación de la Administración electrónica en las Entidades Locales.
 - 4.1. Liderazgo institucional local.
 - 4.2. Normativa municipal.
 - 4.3. Empleados públicos. Formación en competencias digitales y uso de herramientas electrónicas
 - 4.4. Ciudadanos. Brecha Digital. Plan de competencias digitales.
5. oficina de asistencia en materia de registros.
 - 5.1. Personal al servicio de las oficinas de asistencia en materia de registros.
6. Conclusión.
7. Bibliografía.

“La transformación digital de la sociedad española no puede hacerse al margen de la Administración pública, ni dejando incólume el empleo público. La disrupción tecnológica vendrá acompañada de la disrupción organizativa y funcional”

JIMÉNEZ, R. (2020) “Los empleados (públicos) mirando al futuro”, en blog La mirada institucional. ¹

1. INTRODUCCIÓN

Nuevos tiempos para una nueva Administración. Años hace ya desde que la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos vino a generalizar, sin obligar, el uso de medios electrónicos en la Administración Pública en aras de la modernización y simplificación administrativa.

Indudable resulta la integración de los medios electrónicos en la vida diaria de los ciudadanos, desde el comienzo del funcionamiento en internet, la progresiva presencia de empresas y administraciones en la red, así como el recurso frecuente ya de la población a buscar todo en internet, porque todo está a un click.

En esta sociedad de la información, donde el acceso a los medios electrónicos se ha convertido en una rutina y una necesidad, en que ya no buscamos un libro sino una página web para documentarnos, la presencia de las Administraciones y su funcionamiento electrónico se torna más que necesaria como medio para acercar los servicios públicos a los ciudadanos, reducir esperas, evitar desplazamientos, agilizar trámites, etc.

¹ Disponible en <https://rafaeljimenezasensio.com/2020/02/16/los-empleados-publicos-mirando-al-futuro/>

Los recursos electrónicos son cada vez mayores y mejores, con amplia gama de herramientas tanto públicas como privadas, aplicaciones informáticas que avanzan y se mejoran a pasos agigantados, lo que permite mejorar la eficiencia y la transparencia de la actividad administrativa, aunque no sin riesgo de la protección de datos y la seguridad de estos, de ahí el elenco cada vez mayor en la normativa sobre protección de datos y ciberseguridad, así la intensificación de esfuerzos para su salvaguarda.

No cabe duda del gran impulso que ha supuesto la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPACAP), así como la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (LRJSP), que vienen a obligar al uso de medios electrónicos y a regularlo, desarrollado mediante el Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de Actuación y Funcionamiento del Sector Público por medios electrónicos (RAFSPME).

En su aplicación, un sinfín de recursos electrónicos se han puesto a disposición de la Administración local, plataformas de gestión de expedientes, registro electrónico de apoderamientos, sistema de interconexión de registros, herramientas de archivo, etc... Pero ¿y los recursos humanos? ¿Se han actualizado al mismo ritmo?, ¿y la ciudadanía?, ¿ha desarrollado las competencias digitales necesarias para aprovechar los recursos puestos a disposición? Estos son los puntos analizaremos en el presente trabajo, que trata de hacer una reflexión sobre el componente humano en la implantación de la Administración electrónica, así como del papel que desempeñan en esta tarea las oficinas de asistencia en materia de registros.

2. PLANIFICACIÓN

Si echamos un vistazo a la planificación europea y nacional, en particular, la que se ha desarrollado tras la pandemia generada por el Covid 19 y que ha puesto de

manifiesto la utilidad y la necesidad de la comunicación electrónica, observamos, entre otros, los siguientes:

2.1. Plan de recuperación para Europa. Nextgeneration EU²

El Consejo Europeo aprobó el 21 de junio de 2020 la creación del programa NextGenerationEU, en respuesta a la crisis causada por el coronavirus.

NextGenerationEU tiene como objetivo responder de manera conjunta y coordinada a una de las peores crisis sociales y económicas de nuestra historia y contribuir a reparar los daños causados por la pandemia. Con estos fondos, la Europa posterior a la COVID-19 debe ser más ecológica, **más digital** y más resiliente a los cambios y retos del futuro.

2.2. El programa Europa Digital³

El Programa Europa Digital se encuentra entre los principales elementos del acuerdo de aprobación del programa NextGenerationEU, y proporciona financiación para proyectos en cinco ámbitos decisivos:

- Supercomputación,
- Inteligencia artificial,
- Ciberseguridad,
- Competencias digitales avanzadas,
- Generalización del uso de las tecnologías digitales en todos los sectores de la economía y la sociedad.

² https://ec.europa.eu/info/strategy/recovery-plan-europe_es#introduccion

³ https://ec.europa.eu/info/funding-tenders/find-funding/eu-funding-programmes/digital-europe-programme_es

El programa está diseñado para cerrar la brecha entre la investigación de la tecnología digital y la implantación en el mercado. Beneficiará a los ciudadanos y a las empresas de Europa, especialmente a las pymes. La inversión en el marco del programa Europa Digital apoya el doble objetivo de la Unión Europea de una transición ecológica y una transformación digital, al tiempo que refuerza la resiliencia y la soberanía tecnológica de la Unión.

Para la ejecución del programa se aprueba el Reglamento (UE) del Parlamento Europeo y del Consejo de 29 de abril de 2021 por el que se establece el Programa Europa Digital y por el que se deroga la decisión (UE) 2015/2240 (DOUE núm. 166 de 11 de mayo de 2021)

2.3. Plan de recuperación, transformación y resiliencia⁴

Incorpora una importante agenda de inversiones y reformas estructurales, que se interrelacionan y retroalimentan para lograr cuatro objetivos transversales: avanzar hacia una España más verde, más digital, más cohesionada desde el punto de vista social y territorial, y más igualitaria.

El segundo eje transversal del plan, constituye la Transformación Digital, este eje, **en línea con la estrategia digital europea y la Agenda España Digital 2025, fija la hoja de ruta para acelerar una transición digital humanista e inclusiva en España**, a través de inversiones y reformas que potencien las infraestructuras, competencias y tecnologías necesarias para una economía y una sociedad digital. Dada su naturaleza transversal, la transformación digital se desplegará a través del conjunto del Plan: desde la agenda urbana a la educación, desde la agricultura al turismo, desde la industria a la movilidad, desde la modernización de la Administración pública hasta la nueva economía de los cuidados.

⁴ <https://planderecuperacion.gob.es/>

La cuarta política palanca del Plan se denomina “*Una Administración para el Siglo XXI*”, y señala que *no es posible abordar una auténtica transformación de la economía y la sociedad sin una Administración pública que actúe como tractor de los cambios tecnológicos*, impulsando innovaciones, acompañando al sector privado, activando a los sectores y creando nuevos modelos de negocio replicables y escalables en el conjunto de la economía. Se plantea por ello una **modernización de la Administración para responder a las necesidades de la ciudadanía y la economía en todo el territorio**. Se basa en la digitalización de los servicios y del funcionamiento de la Administración, y la transición energética de la infraestructura y parque público, por su efecto arrastre sobre el resto de la economía.

La modernización de las Administraciones públicas constituye una gran línea de actuación. Dentro de esta política palanca, el componente 11 viene constituido por la “**Modernización de las Administraciones Públicas**”, que descansa en cuatro ejes:

(i) **Digitalización de la administración y sus procesos**, mediante la introducción de nuevas tecnologías y la simplificación de procedimientos, orientando el conjunto de las unidades administrativas a la atención a la ciudadanía y la resolución de sus problemas.

(ii) **Reducción de la temporalidad de los empleados públicos** y mejora de su formación.

(iii) **Transición energética** de la administración, a través de la rehabilitación de sus edificios y la utilización de energías renovables.

(iv) La **modernización de la gestión pública**, asegurando un nuevo modelo de gobernanza más estratégico y con un seguimiento que permita una mejor rendición de cuentas.

2.4. Plan de digitalización de las administraciones públicas 2021-2025⁵

El Plan de Digitalización de las Administraciones Públicas 2021-2025⁶ es uno de los elementos principales del componente 11 del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, de modernización de las Administraciones Públicas, y recoge el desarrollo de las actuaciones concretas que se llevarán a cabo dentro del ámbito de la administración digital. Este Plan también se incardina dentro de la iniciativa España Digital 2026⁷

El eje 3 del Plan de Digitalización de las Administraciones Públicas constituye la “*Transformación Digital y Modernización del Ministerio de Política Territorial y Función Pública, Comunidades Autónomas y Entidades Locales*”

La **iniciativa España Digital 2026** que parte de la necesaria transformación digital de las Administraciones Públicas que acompañe a la transformación digital de la economía y la sociedad, facilitando la realización de trámites burocráticos y simplificando, y haciendo más accesible la relación de la ciudadanía y empresas con la Administración.

2.5. Plan nacional de competencias digitales

El Objetivo del Plan Nacional de Competencias Digitales⁸ es garantizar la formación e inclusión digital de los trabajadores y del conjunto de la ciudadanía, con el fin de impulsar la creación de empleos de calidad, reducir el desempleo, aumentar la productividad y contribuir a cerrar las brechas de género, sociales y territoriales.

⁵ https://administracionelectronica.gob.es/pae/Home/pae_Estrategias/Plan_Digitalizacion_AAPP.html?urlMagnolia=/pae/Home/pae_Estrategias/Estrategia-TIC/Plan-Digitalizacion-AAPP.html#.YvdwyRxBzcc

⁶ https://administracionelectronica.gob.es/pae/Home/dam/jcr:ae43f87a-9cdb-4ed9-9d78-d665a5d8491a/Plan_Digitalizacion_sp_ACC.pdf

⁷ https://administracionelectronica.gob.es/pae/Home/pae_Estrategias/Plan_Digitalizacion_AAPP.html?urlMagnolia=/pae/Home/pae_Estrategias/Estrategia-TIC/Plan-Digitalizacion-AAPP.html#.Yut2k4RBxD8

⁸ <https://portal.mineco.gob.es/es-es/digitalizacionIA/Paginas/plan-nacional-competencias-digitales.aspx>

El Plan Nacional de Competencias Digitales, incluido en la Agenda Digital 2025, desarrolla parte también del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.

Dicho Plan, contempla entre los ejes, líneas y medidas de actuación la **formación en competencias digitales de las personas al servicio de las Administraciones Públicas. Se creará un Programa para la capacitación digital de las Administraciones Públicas.**

3. MARCO NORMATIVO

El marco jurídico que da soporte a la ejecución de los planes mencionados comprende un conjunto, cada vez más extenso y en continua modificación, de normas de carácter administrativo y técnico, entre las que cabe destacar:

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPACAP)
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (LRJSP).
- Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de Actuación y Funcionamiento del Sector Público por medios electrónicos (RAFSPME)
- Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica. (ENI)
- Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad Normas técnicas de documento electrónico, digitalización, copiado auténtico. (ENS)

- Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.
- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento y del Consejo de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE.
- LO 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales.
- Reglamento (UE) 2022/868 del Parlamento Europeo y del Consejo de 30 de mayo de 2022 relativo a la gobernanza europea de datos y por el que se modifica el Reglamento (UE) 2018/1724 (Reglamento de Gobernanza de Datos).

4. IMPLANTACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN LAS ENTIDADES LOCALES

De todo lo expuesto resulta una apuesta clara y decidida en el entorno europeo y nacional por la definitiva implantación de la Administración Electrónica como medio de simplificación de trámites y eficiencia administrativa, acercando la Administración al ciudadano, facilitando el uso de los servicios públicos y el cumplimiento de obligaciones.

Pero implantar la Administración electrónica no se limita a la adquisición de dispositivos, instalación de aplicaciones, creación de plataformas, herramientas informáticas, etc. sino que precisa de un conjunto de medios personales que impulsen, dirijan e implementen los medios técnicos puestos a disposición, y más aún, precisa que los ciudadanos tengan las competencias digitales necesarias para hacer uso de esos medios técnicos, todo ello en un marco de estrecha relación entre la transparencia, el acceso a la información, la protección y la seguridad de los datos.

Así pues, al margen del elenco cada vez más amplio de medios electrónicos, que no trataremos en este trabajo (medios de identificación y firma electrónica, sede electrónica, portal web, herramientas de gestión documental, plataformas de gestión de expedientes, plataformas de intermediación de datos, etc.) nos centraremos en las necesidades para la adecuada implantación de estos medios como un conjunto denominado Administración Electrónica así como para obtener su máximo aprovechamiento en términos de eficiencia al servicio de la ciudadanía.

4.1. Liderazgo institucional local

Si algo se necesita para la implantación de la Administración electrónica es una apuesta institucional a nivel local que canalice los fondos e impulse las reformas necesarias. Adquiere gran relevancia en este punto la incardinación de la Administración electrónica en la agenda política local, dando así lugar al diseño y formulación, implementación y evaluación de una política pública cuyo objetivo será la efectiva modernización de la Administración Local.

El diseño y formulación de una política pública con este objetivo, debe partir de un diagnóstico previo del contexto y beneficiarios de la misma, avanzando hacia el diseño (estructura, temporalización, actuaciones, recursos, personal, etc.) para su correcta implementación.

Para ello, el punto de partida ideal sería la creación de una comisión local integrada por representantes políticos y responsables de los distintos servicios y áreas, en particular, necesitará personal responsable del área de informática, de los servicios jurídicos, económicos, de la gestión de procedimientos y de la atención ciudadana.

Entre sus funciones, deberá constatar el cumplimiento de las disposiciones legales en materia de Administración electrónica: catálogo de trámites, información

en la sede electrónica, portal de transparencia, etc. Evaluar la situación de partida y fijar los objetivos, valorando los recursos disponibles, tanto técnicos, como humanos y financieros.

Y recordemos, estamos en el ámbito local, con el carácter mixto de regímenes laborales, con muy diferentes tipos de vinculación del personal a la entidad, (políticos, personal funcionario, personal laboral, personal eventual, interinos, temporales, etc...) y muy distintos perfiles profesionales (con o sin estudios universitarios, en continua formación o desvinculados de las actualizaciones...). Para que una comisión con este objetivo logre resultados visibles, se requiere que sus integrantes tengan no solo competencia profesional y conocimientos específicos sobre la organización de la entidad, la normativa vigente... sino que deben contar con habilidades de comunicación, trabajo en equipo, proactividad, capacidad de trabajar por objetivos, organización y visión de futuro, con un enfoque holístico que integre la organización en su conjunto, en cuanto a medios técnicos, humanos y financieros, y sobre todo, clara disposición al servicio público y a la modernización de la Administración como medio de mejora de dicho servicio.

Se trata de abanderar el cambio desde dentro para que pueda verse desde fuera.

4.2. Normativa municipal.

4.2.1. Ordenanza de administración electrónica

El marco normativo sobre Administración electrónica, a pesar de su extensión, deja lagunas en cuanto a la aplicación concreta en las entidades locales, tanto así que el RAFSPME solo recoge especificaciones para la Administración General del Estado (Registro de funcionarios habilitados, funciones de la oficina de asistencia en materia de registros, etc.). A pesar de las herramientas que proporciona el Centro de Transferencia de Tecnología⁹, tanto en cuanto a aplicaciones, como guías

⁹ <https://administracionelectronica.gob.es/ctt/ctt#.Yu4hIxxBzcc>

informativas, como *Digitaliza-T, guía para facilitar a las Entidades Locales el cumplimiento de las obligaciones digitales de las Leyes 39 y 40/2015*, cada Entidad Local presenta su propia idiosincrasia, no solo en cuanto a particularidades organizativas, que varía en gran medida en función de su capacidad de adaptación, lo que depende mayormente de los perfiles profesionales que la dirigen, sino también en función del número y características de la población en cuanto a nivel de estudios, nivel económico, competencias digitales... gran diferencia hay entre una ciudad de quinientos mil habitantes y un pueblo de dos mil, ambas son entidades locales, pero su funcionamiento es diferente.

Será importante que dicha Ordenanza venga a regular cuestiones como los medios de identificación y firma, funciones de la Oficina de Asistencia en Materia de Registros, Registro de funcionarios habilitados para la identificación y firma electrónica de los interesados, Registro de funcionarios habilitados para la expedición de copias auténticas, Registro electrónico de apoderamientos, en su caso, podrá regular la ampliación de colectivos de personas físicas obligadas a relacionarse electrónicamente con el Ayuntamiento y procedimientos para los que se establece dicha obligación, documentos que deberán presentarse electrónicamente con especificación de los colectivos y procedimientos para los que se establece dicha obligación, etc. cuestiones que el legislador ha dejado a la potestad de autoorganización de la Administración.

PROPUESTA DE CONTENIDO DE LA ORDENANZA DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

PREÁMBULO

TÍTULO I. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Artículo 1. Objeto

Artículo 2. Ámbito de aplicación

Artículo 3. Canales de asistencia para el acceso a los servicios electrónicos

TÍTULO II. SISTEMAS DE IDENTIFICACIÓN Y FIRMA ELECTRÓNICA DE LAS PERSONAS INTERESADAS

Capítulo 1. Identificación y firma de las personas interesadas.

Artículo 4. Sistemas de identificación admitidos

Artículo 5. Sistemas de firma admitidos

Artículo 6. Identificación y firma electrónica por funcionario público habilitado

Capítulo 2. Identificación y firma de la Administración Municipal.

Artículo 7. Sistemas de identificación y firma electrónica de la Entidad Local

Artículo 8. Sistemas de identificación y firma del personal al servicio de la Entidad Local

TÍTULO IV PORTAL DE INTERNET, PUNTO DE ACCESO GENERAL Y SEDE ELECTRÓNICA

Artículo 9. Portales de internet

Artículo 10. Punto de Acceso General

Artículo 11. Sede electrónica

Artículo 12. Características de la sede electrónica

Artículo 13. Contenido de la sede electrónica

TÍTULO V. REGISTRO ELECTRÓNICO

Artículo 14. Registro Electrónico General

Artículo 15. Derecho y obligación de relacionarse electrónicamente con el Ayuntamiento

Artículo 16. Funcionamiento del Registro Electrónico General

Artículo 17. Presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones

Artículo 18. Cómputo de plazos

Artículo 19 Oficinas de Asistencia en materia de Registros

Artículo 20. Registro electrónico de apoderamientos.

Artículo 21. Registro de funcionarios para la expedición de copias electrónicas auténticas.

Artículo 22. Régimen de expedición de copias electrónicas auténticas.

TÍTULO VI PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ELECTRÓNICO

Artículo 23. Actuaciones administrativas automatizadas
Artículo 24. Régimen de subsanación.
Artículo 25. Acceso al expediente electrónico.
Artículo 26. Archivo electrónico único
Artículo 27. Práctica de las notificaciones electrónicas
Artículo 28. Tablón de edictos electrónico
DISPOSICIÓN FINAL. Entrada en vigor

Para ello, es necesario que la Entidad haga un esfuerzo de estudio y valoración de sus particularidades y en función de estas, apruebe una Ordenanza de Administración Electrónica que se adapte a dichas particularidades.

Pero aprobar una Ordenanza de Administración Electrónica no es el fin, sino el principio, siendo necesario su conocimiento por la ciudadanía y para ello, habrá de hacer un esfuerzo en la difusión de la información, de modo que llegue a los ciudadanos el conocimiento del acceso y uso de los servicios públicos por medios electrónicos, usando para ello los canales de comunicación, redes sociales, infografías, etc.

4.2.2. Política de seguridad y protección de datos.

La Administración electrónica ha de ir de la mano de la ciberseguridad y la protección de datos. Para garantizar el correcto desenvolvimiento de la Administración electrónica, es necesario dar adecuado cumplimiento a la normativa en materia de ciberseguridad y protección de datos.

El actual Esquema Nacional de Seguridad, aprobado por *Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo*, pretende su alineación con el contexto estratégico existente para garantizar la seguridad de la administración digital, conforme a la *Estrategia Nacional de Seguridad 2019* y al *Plan Nacional de Ciberseguridad*, incardinándose

también en la ejecución del *Plan de Digitalización de las Administraciones Públicas 2021-205*.

Las Entidades Locales, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 12.2 ENS, deberán contar con una política de seguridad formalmente aprobada por el órgano competente y adaptarse a un entorno dinámico, en continuo cambio, que permita la adecuada protección de la información y datos obrantes en la Administración.

Aquellas entidades locales que ya cuenten con políticas de seguridad aprobadas, habrán de adecuarse, tal como dispone la Disposición Transitoria Única en el plazo de veinticuatro meses a las exigencias incorporadas por el nuevo ENS, para lo que será necesario la elaboración y aprobación de los correspondientes planes de adaptación de sus actuales políticas de seguridad.

La seguridad de los sistemas de información deberá comprometer a todos los miembros de la organización y la política de seguridad aprobada por el órgano competente deberá ser conocida por todas las personas que formen parte de la ella. Asimismo, será necesaria la identificación de las personas responsables de información, del servicio, de la seguridad y del sistema, conforme dispone el artículo 13 del ENS, el cual remite a una futura Instrucción Técnica de Seguridad que regulará el Esquema de Certificación Responsables de la Seguridad, que recogerá las condiciones y requisitos exigibles a esta figura. Para los casos de externalización de servicios, deberá designarse un POC (punto o persona de contacto) para la seguridad de la información tratada y el servicio prestado.

Cabe destacar en este punto que, tan importante es realizar la adaptación y actualización de las políticas y sistemas de seguridad, como la implicación de todos los empleados públicos en su conocimiento y adecuada aplicación.

Íntimamente relacionada con la seguridad de los sistemas de información, la protección de datos de carácter personal es, sin duda, una cuestión por la que han de velar especialmente las Entidades Locales, donde se maneja una ingente cantidad de datos personales, y donde la delgada línea que existe entre la transparencia, la intermediación de datos, la reutilización de datos y su adecuada protección, complica en gran medida la práctica diaria.

Es necesario para ello que las entidades estén adaptadas a las disposiciones del *Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de datos de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos*, así como a la *Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de datos personales y garantía de derechos digitales*, de las que derivan actuaciones de obligado cumplimiento, entre ellas, la adaptación de formularios, la elaboración de registros de actividades de tratamiento o el nombramiento de un Delegado de Protección de Datos, son algunas de las que cabe destacar.

4.2.3. Instrucciones y circulares

Revisten particular importancia en este ámbito, las instrucciones y circulares que desde la Secretaría de la Entidad Local y Jefaturas de Servicio se remitan al conjunto de empleados y empleadas municipales, como instrumento para la armonización y coordinación en la actuación administrativa, que faciliten el conocimiento de las actualizaciones normativas y su aplicación concreta en la práctica diaria de la Entidad, proporcionando así las directrices que permitan la adopción de usos homogéneos adecuados en cuanto a tratamiento de datos, medidas de seguridad y funcionamiento electrónico.

4.3. Empleados públicos. Formación en competencias digitales y uso de herramientas electrónicas.

El papel de los empleados públicos en la implantación y eficiencia en la Administración Pública es incuestionable, pues son personas quienes hacen funcionar las instituciones, a través del impulso, la adaptación, etc. **La tecnología es un medio para un fin.** Los empleados públicos de hoy se encuentran en un contexto funcional radicalmente diferente al que existía hace veinte años, en el que ya no cabe decir “*esto siempre se ha hecho así*”, porque los medios cambian continuamente, lo que precisa de un continuo proceso de cambio y adaptabilidad a la tecnología, al marco normativo, a las exigencias de transparencia, protección de datos, al uso de múltiples dispositivos y herramientas informáticas.

Para ello, la formación continua, la información, la comunicación, la coordinación interdepartamental y el trabajo en equipo deben ser el denominador común en las actuaciones de los empleados municipales. Dicha formación habrá de tener carácter integral, comprendiendo tanto la tramitación del procedimiento electrónico como el manejo de herramientas informáticas, la seguridad en el uso de sistemas de la información y el tratamiento de datos personales.

Veamos los perfiles que, grosso modo, podemos encontrar en una Entidad Local:

Personal funcionario	Funcionarios de la Administración Local con habilitación de carácter nacional: Secretaría, Intervención, Tesorería.	De carrera, interino, accidental, etc.
	Funcionarios de la escala de Administración General, subescalas: Técnica, de Gestión, Auxiliar, Administrativo, Subalterno	De carrera o interino.
	Funcionarios de la escala de Administración Especial. Subescalas: Técnica, de Servicios Especiales	De carrera o interino
Personal laboral	Fijo, indefinido o temporal (a tiempo completo o parcial).	
Personal de designación política	Personal eventual	

Esta diversidad de tipos de adscripción (política, estatutaria, contractual, etc...), así como de vinculación (temporal, permanente), titulación (universitaria, media, básica, etc.) y el complejo régimen jurídico por el que se rige dificulta en gran medida lograr unidad para la actuación y el impulso del cambio en la Administración.

Encontramos sin duda todo tipo de perfiles personales y profesionales, por este motivo debemos partir de una planificación desde los Recursos Humanos que implique a todos los empleados públicos en el cambio y se oriente a una decidida implantación de la Administración electrónica, pues en vano serán todos los esfuerzos por adquirir e implementar medios electrónicos si los medios humanos desconocen su funcionalidad.

Apostar por la profesionalización del empleo público, por el fomento de las competencias personales y profesionales, por la incorporación de profesionales TIC,

por la estabilidad en el empleo que permita desarrollar proyectos a largo plazo, configurando plantillas de personal que hagan realidad la transformación digital.

El catálogo de servicios que presta la Administración local y los medios en que se desarrolla ha cambiado y continuará cambiando en los próximos tiempos, por ello, es necesario que las entidades locales realicen un esfuerzo de análisis, planificación y adaptación de los recursos humanos con vistas al futuro de la Administración.

Ha cambiado también la realización de tareas, en general, ya no se mecanografían informes redactados a mano, no se reparte documentación en papel que ha entrado en registro, no se archiva –casi- documentación en papel, no se remiten oficios entre órganos administrativos en papel, no se remiten comunicaciones o notificaciones en papel entre Administraciones, la tramitación de notificaciones ha cambiado, habiéndose incrementado la notificación electrónica, etc.

El art. 169 del RD Legislativo 781/1986, de 18 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de las disposiciones legales vigentes en materia de Régimen Local, describe como funciones propias, por ejemplo, de un auxiliar administrativo: *mecanografía, taquigrafía, despacho de correspondencia, cálculo sencillo, manejo de máquinas, archivo de documentos y otros similares.*

Estas funciones pueden incardinarse en el nuevo procedimiento administrativo electrónico, si bien, su desempeño requiere de conocimientos y habilidades de las que carecen las personas que comenzaron a prestar servicios mucho antes de que se iniciara la transformación tecnológica y vemos, en muchas ocasiones, las dificultades que la falta de adaptación conlleva tanto para la persona que desempeña el puesto, como para el ciudadano. Cierto es que no todas las herramientas informáticas son buenas, pero también lo es que en ocasiones, el desconocimiento de su potencial funcional conlleva su desaprovechamiento.

Proporcionar la adecuada formación continua es una inversión segura en calidad, cuanto mejor se conozcan las herramientas, mejor se prestará el servicio.

Siguiendo a J. Cuenca (2018)¹⁰, *Integrar Derecho y Gestión Pública, requiere contemplar tres elementos que permiten concretar su utilidad:*

A) *La Propuesta de valor: Qué objetivos se persiguen, mediante qué políticas y estrategias y cuáles son las herramientas para ponerlas en práctica.*

B) *La realidad de la organización en la que su ejercicio tiene lugar: su situación, contexto y actores.*

C) *La definición del rol a desempeñar por las unidades de recursos humanos: su misión, visión y valores, así como la reflexión acerca de las funciones de los directivos públicos de recursos humanos (la definición de su puesto de trabajo) así como de su perfil profesional y requerimientos de desempeño: las competencias técnicas y sociales necesarias.*

Así, con vistas a este horizonte futuro de la Administración, sería bueno que la gestión de los recursos humanos prevea la realización de:

- Inventario y análisis de los servicios que se vayan a prestar en el futuro, del modo en que se prestarán, así como de los perfiles profesionales necesarios para su desempeño.
- Determinar los perfiles que estén avocados a desaparecer al objeto de no proceder a su reposición
- Elaborar y desarrollar planes de formación para el personal adecuados a las nuevas tecnologías.

¹⁰ Cuenca Cervera, J. y otros. *Planificación y gestión de recursos humanos en las Entidades Locales*, CEMCI Publicaciones, 2018. Pág. 34 y 36.

- Establecer un sistema de formación continua para el conocimiento y manejo de herramientas informáticas.
- Fomentar el desarrollo de las competencias digitales de los empleados públicos.
- Apostar por la profesionalización de los recursos humanos, tanto mediante la selección, como mediante la formación continua, favoreciendo la incorporación de especialistas TIC.
- Requerir en el acceso al empleo público, conocimientos del régimen de actuación del Sector Público por medios electrónicos.

Tal como señala el referido autor, *el reto es unir Derecho y Gestión Pública, marco normativo y enfoque directivo.*

La transformación tecnológica ha de ir de la mano de la transformación de los recursos humanos y su necesaria adaptación para que el cambio sea factible y visible a los ciudadanos.

4.4. Ciudadanos. Brecha digital. Plan de competencias digitales

En la edición 2022 [Índice de la Economía y la Sociedad Digitales \(DESI\)](#) presentada por la Comisión Europea el 28 de julio de 2022 señala que España ocupa el séptimo puesto entre los 27 países miembros de la UE. El informe destaca la mejora de los resultados respecto a años anteriores, sobre todo en lo que se refiere a la integración de la tecnología digital (puesto 11, cinco puestos mejor que en 2021), servicios públicos digitales (puesto 5, dos por encima de 2021) y capital humano (puesto 10 frente al 12 de 2021). España es uno de los líderes de la UE en cuanto a la conectividad, donde ocupa el puesto 3 por segundo año consecutivo.¹¹

¹¹ https://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/pae_Actualidad/pae_Noticias/Anio2022/Julio/Noticia-2022-07-29-publicado-informe-DESI-2022.html#Yu5LXhxBzcc

Es imprescindible tener presente que la finalidad última de todos los planes de modernización es mejorar la Administración **para el ciudadano**, por tanto, claro está que hay que contar con su necesaria participación, de nada sirve poner todo un entorno virtual a su disposición si los ciudadanos no saben usarlo.

A pesar de la buena posición que ocupa España en cuanto a competencias digitales según el DESI, vemos aún como los ciudadanos acuden a las Oficinas de Asistencia en Materia de Registros (OAMR) desconociendo absolutamente sus funciones. Llegan aun solicitando un sello estampado en un papel o la compulsa de un DNI. Vemos a diario como aún desconocen la forma de relacionarse a través de la sede electrónica y que pueden remitir desde su municipio cualquier documento a otra Administración. Asistimos los empleados públicos a personas muy jóvenes, que se desenvuelven en internet y sin embargo, no tienen certificado digital ni saben cómo usarlo para realizar los trámites administrativos.

Vemos en resumen, que los medios electrónicos avanzan a un ritmo mucho más rápido que las competencias digitales de sus beneficiarios, los cuales a veces, se encuentran desbordados en la maraña de lugares virtuales, requisitos y clics, y terminan acudiendo a la oficina para realizar el trámite.

En respuesta a esta realidad debemos atender a la planificación y objetivos a nivel europeo y nacional. Así la brújula digital europea, Década digital europea, marca entre sus metas digitales para 2030 que el 80 por ciento de los ciudadanos tengan competencias digitales.¹²

¹² https://ec.europa.eu/info/strategy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/europes-digital-decade-digital-targets-2030_es

Para su consecución, podemos atender al [Plan Nacional de Competencias Digitales](#)¹³, que distingue siete líneas de actuación y un total de dieciséis medidas, orientadas a mejorar las competencias digitales en siete ámbitos diferentes:

- (1) **Ciudadanía en general, garantizando la inclusión digital.**
- (2) Disminución de la brecha digital por cuestión de género;
- (3) Adquisición de competencias digitales para la educación a docentes y estudiantes en todos los niveles del sistema educativo.
- (4) Competencias digitales avanzadas de la población activa;
- (5) **Competencias digitales de las personas al Servicio de las Administraciones Públicas**
- (6) Competencias digitales para las empresas españolas en general, y en particular las PYMEs.
- (7) Fomento de especialistas TIC.

A nivel autonómico, en Andalucía, se adoptó el Acuerdo de 28 de septiembre de 2021, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba la formulación del Plan de Capacitación Digital de Andalucía 2022-2025 (BOJA de 1 de octubre de 2021)¹⁴

¿Qué pueden hacer las Entidades Locales para colaborar en la consecución de estos objetivos?

Las entidades locales se caracterizan por su cercanía a los ciudadanos, siendo su acceso directo, y, particularmente, las Oficinas de Asistencia en Materia de Registros, así, cabe integrar en estas oficinas actuaciones que permitan informar, asistir y formar a los ciudadanos en la adquisición de competencias digitales de modo

13

https://portal.mineco.gob.es/RecursosArticulo/mineco/ministerio/ficheros/210127_plan_nacional_de_competencias_digitales.pdf

14

https://www.juntadeandalucia.es/eboja/2021/190/BOJA21-190-00004-15546-01_00199305.pdf

que aprendan a manejarse en el entorno virtual, en la sede electrónica, seleccionando el procedimiento adecuado dentro del catálogo, usando los medios de identificación y firma electrónica, aportando documentos, familiarizarse con la carpeta ciudadana, el acceso a su información, al buzón electrónico, etc.

Sobre esto trataremos en el siguiente punto.

5. OFICINA DE ASISTENCIA EN MATERIA DE REGISTROS

Con la entrada en vigor de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, las tradicionales oficinas de registro, pasaron a ser ex lege Oficinas de Asistencia en Materia de Registros (OAMR), sin embargo, aunque la Ley regula el Registro Electrónico General de las Administraciones Públicas, el tratamiento de documentos en registro, la asistencia en el uso de medios electrónicos a los ciudadanos, no regula sin embargo, ni desarrolla, para el ámbito local, las funciones de estas oficinas de asistencia en materia de registros.

En relación a su **ubicación**, el art. 16 de la LPAC establece que las Administraciones Públicas deberán hacer pública y mantener actualizada una relación de las oficinas en las que se prestará asistencia para la presentación electrónica de documentos.

Así mismo, el art. 11 RFSPME dispone que las sedes electrónicas y sedes electrónicas asociadas dispondrán, al menos de los siguientes servicios a disposición de las personas interesadas:

(...) i) Un servicio de consulta del directorio geográfico de oficinas de asistencia en materia de registros, que permita al interesado identificar la más próxima a su dirección de consulta.

Esta obligación propicia avanzar en las Entidades Locales de mediano tamaño a la creación de oficinas de asistencia integral, evitando los desplazamientos entre diferentes ventanillas dentro de una misma administración, unificando la asistencia en una sola sede, con independencia de que, por razón del territorio deban contar con oficinas descentralizadas.

Así, adaptar los registros u oficinas de registros preexistentes a oficinas de asistencia en materia de registros se ha convertido ya en una obligación.

En cuanto al **horario** de apertura, el art. 31 LPACAP dispone que Cada Administración Pública publicará los días y el horario en el que deban permanecer abiertas las oficinas que prestarán asistencia para la presentación electrónica de documentos, garantizando el derecho de los interesados a ser asistidos en el uso de medios electrónicos.

Las OAMR podrán permanecer abiertas en días inhábiles, ya que el cómputo de plazos no determina por sí solo el funcionamiento de las OAMR, conforme a lo estipulado en el artículo 30.8 de la Ley 39/2015:

“La declaración de un día como hábil o inhábil a efectos de cómputo de plazos no determina por sí sola el funcionamiento de los centros de trabajo de las Administraciones Públicas, la organización del tiempo de trabajo o el régimen de jornada y horarios de las mismas».

A su vez el artículo 31 de la Ley 39/2015 no impide en ningún caso abrir las OAMR en día inhábil e incluye previsión legal en cuanto a los efectos de la presentación de documentación para el cómputo de plazos en su apartado 2.b):

«b) A los efectos del cómputo de plazo fijado en días hábiles, y en lo que se refiere al cumplimiento de plazos por los interesados, la presentación en un día inhábil se entenderá realizada en la primera hora del primer día hábil siguiente salvo que una norma permita expresamente la recepción en día inhábil.

En cuanto a las **funciones** de la OAMR, nada se especifica para las Entidades Locales. El Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, viene a regularlas pero en el ámbito de la Administración General del Estado, en el artículo 40 de carácter no básico, a la que atribuye naturaleza de órgano administrativo, que desempeña las siguientes funciones:

- a) *La digitalización de las solicitudes, escritos y comunicaciones en papel que se presenten o sean recibidos en la Oficina y se dirijan a cualquier órgano, organismo público o entidad de derecho público de cualquier Administración Pública, así como su anotación en el Registro Electrónico General o Registro electrónico de cada organismo o entidad según corresponda.*
- b) *La anotación, en su caso, de los asientos de salida que se realicen de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.*
- c) *La emisión del correspondiente recibo que acredite la fecha y hora de presentación de solicitudes, comunicaciones y documentos que presenten las personas interesadas.*
- d) *La expedición de copias electrónicas auténticas tras la digitalización de cualquier documento original o copia auténtica que presenten las personas interesadas y que se vaya a incorporar a un expediente administrativo a través de dicha oficina en el registro electrónico correspondiente.*
- e) *La información en materia de identificación y firma electrónica, para la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones a través de medios electrónicos en los trámites y procedimientos para los que se haya conferido habilitación.*

- f) La identificación o firma electrónica del interesado, cuando se trate de una persona no obligada a la relación electrónica con la Administración, en los procedimientos administrativos para los que se haya previsto habilitación.*
- g) La práctica de notificaciones, en el ámbito de actuación de esa Oficina, cuando el interesado o su representante comparezcan de forma espontánea en la Oficina y solicite la comunicación o notificación personal en ese momento.*
- h) La comunicación a las personas interesadas del código de identificación del órgano, organismo público o entidad a la que se dirige la solicitud, escrito o comunicación.*
- i) La iniciación de la tramitación del apoderamiento presencial apud acta en los términos previstos en el artículo 6 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.*
- j) Cualesquiera otras funciones que se les atribuyan legal o reglamentariamente.*

La LRBRL no hace referencia expresa al registro de documentos en las Entidades Locales, siendo la única norma local que lo regula el Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales (ROF), en su artículos 151-162 y que será de aplicación supletoria en caso de inexistencia de norma autonómica o local. No obstante, sería muy conveniente la actualización de dichos preceptos, dado que queda obsoleto su contenido, en ocasiones, incompatible con la LPAC.

Se podría deducir pues, que en el ámbito local las funciones de la OAMR serán en general las previstas para la AGE, si bien, resulta conveniente la aprobación de una

norma interna que regule su funcionamiento y funciones, adaptándolo a las particularidades de la propia Entidad Local.

En cuanto a la responsabilidad de la gestión del registro electrónico general, el artículo 3.2l del RD 128/2018, de 16 de marzo, dispone que es competencia de la Secretaría de la entidad local, en ejercicio de la función de fe pública, la l) La superior dirección de los archivos y registros de la Entidad Local.

Haciendo un repaso de la LPAC y el RAFSPME podríamos hacer un inventario de funciones que cabría atribuir a la OAMR

FUNCIÓN	ARTÍCULO
Registro de documentos	Art. 12 y 16 LPACAP, art. 39 RAFSPME
Digitalización de documentos	Art. 16 y 27 LPACAP. Art. 39 RAFSPME
Remisión electrónica de los documentos presentados a las Unidades Administrativas encargadas de su tramitación.	Art. 16.2 LPACAP
Remisión y recepción de documentos intercambiados a través de SIR.	Art. 16 LPACAP
Mantenimiento de datos de terceros (actualización/modificación del medio de relacionarse con la Administración)	Art. 14.1 y art. 41 LPACAP y art. 3 RAFSPME
Notificación por comparecencia espontánea	Art. 41 LPACAP
Asistencia general en el uso de medios electrónicos	Art. 12.1 y 13 .b) LPACAP
Identificación y firma electrónica mediante funcionario habilitado	Art. 12.2 LPACAP y art. 30 RAFSPME
Emisión de copias auténticas por funcionarios habilitados	Artículo 27 LPACAP y art. 47,49, 50 RAFSPME
Asistencia para la iniciación de procedimientos	Art. 16, 53.1 f) y 66 LPACAP.
Apoderamiento apud acta	Art. 6 LPACAP

Veamos un análisis de algunas de estas funciones.

Presentación de documentos.

En este punto, lo primero es determinar quién puede presentar documentos de forma presencial y en formato papel en las OAMR.

El artículo 14.2 LPACAP enumera las personas obligadas a relacionarse electrónicamente con la Administración y dispone en el art.16.8 que no se tendrán por presentados en el registro aquellos documentos e información cuyo régimen especial establezca otra forma de presentación.

Así mismo, el art. 68.4 LPACAP establece que si alguno de los sujetos a los que hace referencia el artículo 14.2 y 14.3 presenta su solicitud presencialmente, las Administraciones Públicas requerirán al interesado para que la subsane a través de su presentación electrónica. A estos efectos, se considerará como fecha de presentación de la solicitud aquella en la que haya sido realizada la subsanación.

El artículo 14.3 prevé la posibilidad de que las Administraciones amplíen reglamentariamente la obligación de relacionarse con ellas a través de medios electrónicos para determinados procedimientos y para ciertos colectivos de personas físicas que por razón de su capacidad económica, técnica, dedicación profesional u otros motivos quede acreditado que tienen acceso y disponibilidad de los medios electrónicos necesarios.

Sobre cómo articular esta posibilidad, resulta ilustrativa la STS 1587/2021¹⁵, de 6 de mayo, dictada en rec. 150/2020, que exige el cumplimiento simultáneo de varios requisitos: justificación en base a la identificación de un colectivo, acreditación de la capacidad electrónica y establecimiento de la obligación mediante una norma reglamentaria. Por tanto, el cauce municipal para establecer esta obligación sería a

¹⁵ <https://www.poderjudicial.es/search/indexAN.jsp>

través de una ordenanza municipal, que podría ser la propia ordenanza de Administración Electrónica, siempre que se acredite el cumplimiento de los requisitos referidos en el art. 14.3 LPACAP.

En este punto, por tanto, y a efectos prácticos, cabe realizar varias consideraciones.

Cuando una persona se acerca a la OAMR a presentar un documento en papel, el empleado público habrá de advertir que se encuentra entre los obligados a relacionarse electrónicamente, ya sea por estar incluido en el art. 14.2, porque se haya establecido esta obligación vía reglamentaria, o porque haya optado por relacionarse electrónicamente con la Administración. ¿Qué deberá hacer la OAMR? ¿Podrá rechazarse la presentación?, entendemos que no, ya que la LPACAP lo refiere expresamente como un acto subsanable, si bien, desde la OAMR deberá advertirse que será requerido por el órgano administrativo encargado de la tramitación para que subsane el medio de presentación, con los efectos previstos en el art. 68.4 LPACAP y art. 14.1 RAFSPME.

Se trata, puede decirse, de un régimen específico de subsanación del medio de presentación, diferenciado del régimen general de subsanación referido al contenido de la documentación presentada, previsto en el art. 68.1 LPACAP. Sobre esto resulta también muy interesante la STS 2747/2021, de 1 de julio de 2021, que sienta como doctrina jurisprudencial la siguiente: El apartado 4 del artículo 68 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que dispone que si alguno de los sujetos a los que hace referencia el artículo 14.2 y 14.3 presenta su solicitud presencialmente, las Administraciones Públicas requerirán al interesado para que la subsane a través de su presentación electrónica, y que a estos efectos, se considerará como fecha de presentación de la solicitud aquella en la que haya sido realizada la subsanación, resulta aplicable a **la fase inicial de los procedimientos administrativos iniciados a instancia del interesado.**

Una forma de cumplir con la obligación de relacionarse electrónicamente con la Administración por los obligados a ello, de forma presencial, sería mediante la firma biométrica del documento electrónico, sobre cuyos requisitos, validez y alcance no trataremos en este trabajo por no ser objeto del mismo.

Registro de documentos.

En primer lugar hablaremos de la sede física: la OAMR.

Como sabemos, las tradicionales oficinas de registro han pasado ex lege a convertirse en oficinas de asistencia en materia de registros, para la iniciación del procedimiento administrativo, ya íntegramente electrónico. Así, la documentación que se presente en soporte no electrónico será objeto de digitalización y devolución conforme al art. 16 LPACAP y demás normativa de desarrollo.

De la normativa resulta que la oficina de asistencia en materia de registros debe contar con un **registro electrónico general** que:

- Cumpla con todos los requisitos técnicos para la correcta práctica de los asientos correspondientes y contenga como mínimo la información a que se refiere el art. 16 LPACAP.
- Sea interoperable, permitiendo el intercambio de información y ficheros, para lo que deberá cumplir el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración electrónica, y demás normativa de desarrollo. Resulta de utilidad en este punto atender a la *Guía de aplicación de la Norma Técnica de Interoperabilidad de Modelo de datos para el intercambio de asientos entre las entidades registrales- SICRES 4.0*, agosto

2022, que incluye expresamente en su ámbito de aplicación a los responsables de las oficinas de asistencia en materia de registros y atención al ciudadano¹⁶

- Esté interconectado a través del SIR, permitiendo el intercambio de asientos electrónicos de registro entre las Administraciones Públicas. En este punto, resulta de utilidad la *Guía funcional para las oficinas de asistencia en materia de registros*, cuya última actualización en 2020, detalla el funcionamiento del SIR: Actuaciones en oficina de origen, comprobaciones previas, formato y tamaño de documentos, actuaciones en oficina de destino, etc. Resolviendo dudas que surgen en la práctica diaria con esta herramienta.
- Permita la actualización de los datos de terceros en cuanto al medio de relación con la Administración.

En función del tipo de documento que se presente en el Registro Electrónico General cabe realizar algunas precisiones:

- **Documento electrónico**

Definido en el Anexo del RAFSPME como *Información de cualquier naturaleza en forma electrónica, archivada en un soporte electrónico según un formato determinado y susceptible de identificación y tratamiento diferenciado.*

A estos documentos le es de aplicación la Norma Técnica de Interoperabilidad de Documento electrónico, que comprende tanto los documentos administrativos electrónicos como cualquier otro documento electrónico susceptible de formar parte de un expediente electrónico.

¹⁶ https://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/pae_Biblioteca/pae_PublicacionesPropias/Monografias-administracion-electronica/Guias-de-aplicacion-N°11.html#.YvX9xxxBzcc

El RAFSPME dispone en su artículo 39 que Las Administraciones Públicas podrán determinar los formatos y estándares a los que deberán ajustarse los documentos presentados por las personas interesadas en el registro siempre que cumplan con lo previsto en el Esquema Nacional de Interoperabilidad y normativa correspondiente.

En el caso de que se detecte código malicioso susceptible de afectar a la integridad o seguridad del sistema en documentos que ya hayan sido registrados, se requerirá su subsanación al interesado que los haya aportado de acuerdo con lo previsto en el artículo 14.3 de este Reglamento.

Por tanto este código malicioso, definido en el Anexo del RAFSPME, no da lugar a inadmisión sino a subsanación, aplicándose el régimen general de subsanación, por lo que su fecha de presentación será la de entrada inicial en registro.

▪ **Documento en papel**

Los documentos que se presenten en papel deberán ser digitalizados conforme a lo dispuesto en el art. 27 y tendrán la consideración de copia electrónica auténtica con la misma validez que el original. Esos deben incluir los metadatos que acrediten su condición de copia y se visualicen al consultar el documento.

Por otro lado, y vinculada a la función de registro, la OAMR deberá:

- Tener a disposición y velar por la actualización del catálogo de procedimientos, así como los formularios y modelos aprobados para los distintos procedimientos que deberán cumplir lo dispuesto en la normativa sobre protección de datos. En estos formularios deberá ya consignarse expresamente el **medio de relación** con la Administración por el que podrán optar las personas físicas no obligadas a ello.

- Tener a disposición formularios para la comunicación y modificación del medio de relacionarse con la Administración.
- Realizar la asignación electrónica de documentos que se presenten a través de la sede electrónica, dirigiéndolos a la unidad tramitadora correspondiente cuando no se trate de procedimientos concretos que lleven predefinida la asignación.
- Establecer los formatos y estándares a que deberán ajustarse los documentos presentados por las personas interesadas en el registro, siempre que cumplan con lo previsto en el ENI y normativa correspondiente.
- Contar con medios de software y hardware adecuados que cumplan la normativa aplicable en materia de interoperabilidad, seguridad y protección en los datos. En particular, con el Esquema Nacional de Seguridad, Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, las Normas Técnicas de Interoperabilidad de documento electrónico, Norma Técnica de Interoperabilidad de Digitalización de Documento, Norma Técnica de Interoperabilidad de Procedimientos de copiado auténtico y conversión entre documentos electrónicos, Norma Técnica de Interoperabilidad de Modelo de datos para el intercambio de asientos entre las entidades registrales - SICRES 4.0
- Permitir el abono de cantidades a satisfacer en el momento de la presentación de los documentos mediante transferencia dirigida a la oficina pública correspondiente u otros medios, preferentemente electrónicos que se establezcan.

Digitalización

Conforme al art. 16 LPACAP, los documentos presentados de manera presencial ante las Administraciones Públicas, deberán ser digitalizados, de acuerdo con lo previsto en el artículo 27 y demás normativa aplicable, por la oficina de asistencia en materia de registros en la que hayan sido presentados para su incorporación al expediente administrativo electrónico, devolviéndose los originales al interesado, sin perjuicio de aquellos supuestos en que la norma determine la custodia por la Administración de los documentos presentados o resulte obligatoria la presentación de objetos o de documentos en un soporte específico no susceptibles de digitalización.

Dicho precepto prevé además la posibilidad de que reglamentariamente, esto es, en el caso de la Administración Local, a través de la propia Ordenanza de Administración Electrónica, pueda establecerse la obligación de presentar determinados documentos por medios electrónicos para *ciertos procedimientos y colectivos de personas físicas* que, por razón de su capacidad económica, técnica, dedicación profesional u otros motivos quede acreditado que tienen acceso y disponibilidad de los medios electrónicos necesarios.

Esta habilitación reglamentaria se limita a “documentos” determinados y no al medio de relación (que abarcaría todo el procedimiento).

La digitalización de documentos deberá cumplir lo dispuesto en el Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica, en Resolución de 19 de julio de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Digitalización de Documentos y demás normativa de aplicación.

Para su adecuado cumplimiento, es imprescindible que la OAMR cuente con los medios de software y hardware adecuados.

Así mismo, como hemos indicado, corresponde a la OAMR la digitalización de documentos, debiendo devolver los originales a los interesados. En caso de no ser posible la devolución, deberá procederse conforme a lo dispuesto en el art. 53 RAFSPME, a su puesta a disposición durante seis meses para que el ciudadano pueda recogerlo, y, transcurrido este tiempo, a su destrucción o conservación, conforme a la normativa aplicable.

Remisión electrónica de documentos a las unidades administrativas encargadas de su tramitación. Remisión y recepción de documentos a través de SIR.

Corresponde a la OAMR asignar sin dilación a la unidad administrativa tramitadora los documentos incorporados al Registro General Electrónico, bien sea, presencialmente, tras su digitalización, o electrónicamente, en los supuestos en que se presenten a través de la sede electrónica y deban ser asignados manualmente a la unidad correspondiente, siendo esta función el tradicionalmente denominado “reparto de documentos”.

Así mismo, dentro de la función de registro le corresponde la remisión de documentos que presenten físicamente los ciudadanos a través de SIR y la recepción y asignación a su unidad correspondiente de aquellos que se reciban por este medio, para lo que resulta de gran utilidad la *Guía funcional para las oficinas de asistencia en materia de registro. Sistema de Interconexión de Registros (SIR)*.

Mantenimiento de datos de terceros (actualización/modificación del medio de relacionarse con la Administración)

Corresponde a la OAMR el mantenimiento de los datos de terceros, realizando las actualizaciones correspondientes en cuanto al modo de notificación, para lo que deberán tener a disposición de los interesados los modelos que permitan ejercer el derecho a relacionarse electrónicamente o dejar de hacerlo en cualquier fase del procedimiento administrativo.

A este respecto, el art. 41 LPACAP establece que los interesados que no estén obligados a recibir notificaciones electrónicas, podrán decidir y comunicar en cualquier momento a la Administración Pública, mediante los **modelos normalizados** que se establezcan al efecto, que las notificaciones sucesivas se practiquen o dejen de practicarse por medios electrónicos.

Notificación por comparecencia espontánea

Conforme al art. 41.1 LPACAP, las Administraciones podrán practicar las notificaciones por medios no electrónicos en los siguientes supuestos:

a) Cuando la notificación se realice con ocasión de la comparecencia espontánea del interesado o su representante en las oficinas de asistencia en materia de registro y solicite la comunicación o notificación personal en ese momento.

Por tanto requiere tanto la comparecencia espontánea como la solicitud expresa de que se le practique la comunicación o notificación en ese momento.

Asistencia general en el uso de medios electrónicos

De las funciones que pueden predicarse de la OAMR, sin duda, esta asistencia es la que genera mayores dudas en su realización práctica. ¿Qué comprende exactamente? De la propia acepción del término “asistir” cabe deducir que no ha de limitarse exclusivamente a informar, sino que implicaría un acompañamiento en el

ejercicio del uso de esos medios electrónicos. ¿Cómo se articula este acompañamiento en una entidad local? ¿Quién lo realiza? ¿Con qué medios?

Vista la planificación europea y nacional, la proyección hacia la adquisición de competencias digitales por los ciudadanos, la decidida apuesta por el funcionamiento electrónico del sector público y el objetivo de superar la brecha digital, cabe entender que las Administraciones, y muy en particular la Administración Local, por su indudable cercanía al ciudadano, más aún, la OAMR, como puerta de acceso, debería implementar medios técnicos y personales para una adecuada asistencia.

Para ello, es imprescindible la formación del personal que presta servicios en la OAMR, que habrá de estar en actualización continua sobre los medios técnicos disponibles, así como la dotación de medios y dispositivos que permitan el uso por los ciudadanos, acompañados de este personal que le oriente en la realización de trámites electrónicos.

El artículo 12 LPACAP, limita la asistencia a las personas no obligadas a relacionarse electrónicamente con la Administración, dirigida, especialmente, a lo referente a la identificación y firma electrónica, presentación de solicitudes a través del registro electrónico general y obtención de copias auténticas.

Sin embargo, la realidad en los municipios de menor población es que existen limitaciones en el acceso, disponibilidad y manejo del uso de medios electrónicos, por ejemplo, para asociaciones, comunidades de vecinos, incluso, para los propios empleados municipales, pensemos en el personal de oficios, operarios, etc...

El artículo 13 de la LPACAP, establece que quienes de conformidad con el artículo 3, tienen capacidad de obrar ante las Administraciones Públicas, son titulares, en sus relaciones con ellas, de los siguientes derechos: (...)b) A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.

Por tanto, cabe la duda razonable al plantear que mediante la propia normativa municipal se amplíe la asistencia a las personas obligadas a relacionarse electrónicamente, que seguirán estando obligadas, y se relacionarán electrónicamente, pero con asistencia de la OAMR, ya que, recordemos, el uso de medios electrónicos se emplea para el ejercicio de derechos pero también para el cumplimiento de obligaciones (presentación de documentos obligatorios, pagos de tributos...), así pues, si bien la finalidad de la norma es generalizar el uso de medios electrónicos, ello no debe ser en detrimento de la accesibilidad a los servicios públicos por los ciudadanos cuando se den los requisitos para obtener dicha asistencia.

El art. 12.1 LPACAP establece que las Administraciones Públicas deberán garantizar que los interesados pueden relacionarse con la Administración a través de medios electrónicos, para lo que pondrán a su disposición *los canales de acceso que sean necesarios así como los sistemas y aplicaciones que en cada caso se determinen*.

Este precepto contempla la puesta a disposición de canales de acceso, así como sistemas y aplicaciones.

En relación a los canales de acceso, que también pueden entenderse de asistencia, enumerados en el RAFSPME, recoge expresamente en su artículo 4 que las Administraciones Públicas prestarán la asistencia necesaria para facilitar el acceso de las personas interesadas a los servicios electrónicos proporcionados en su ámbito competencial a través de alguno o algunos de los siguientes canales:

- a) Presencial, a través de las oficinas de asistencia que se determinen. (...)

Por tanto, cabe integrar en la OAMR esta función de asistencia, como puente entre la Administración electrónica y el ciudadano.

Identificación y firma electrónica mediante funcionario habilitado

Más novedosa aún es esta nueva función que se atribuye a los funcionarios públicos para la identificación y firma electrónica de los interesados no obligados que así lo soliciten. Recogida en el art. 12.2 LPACAP, el cual establece que:

Asimismo, si alguno de estos interesados no dispone de los medios electrónicos necesarios, su identificación o firma electrónica en el procedimiento administrativo podrá ser válidamente realizada por un funcionario público mediante el uso del sistema de firma electrónica del que esté dotado para ello. En este caso, será necesario que el interesado que carezca de los medios electrónicos necesarios se identifique ante el funcionario y preste su consentimiento expreso para esta actuación, de lo que deberá quedar constancia para los casos de discrepancia o litigio.

La Administración General del Estado, las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales mantendrán actualizado un registro, u otro sistema equivalente, donde constarán los funcionarios habilitados para la identificación o firma regulada en este artículo. Estos registros o sistemas deberán ser plenamente interoperables y estar interconectados con los de las restantes Administraciones Públicas, a los efectos de comprobar la validez de las citadas habilitaciones.

En este registro o sistema equivalente, al menos, constarán los funcionarios que presten servicios en las oficinas de asistencia en materia de registros.

A esto el art. 30 del RAFSPME añade que:

El funcionario habilitado entregará al interesado toda la documentación acreditativa del trámite realizado, así como una copia del documento de consentimiento expreso cumplimentado y firmado, cuyo formulario estará disponible en el Punto de Acceso General Electrónico de la respectiva Administración.

De la redacción de ambos preceptos resultan los siguientes **requisitos**:

- Para el ciudadano: no estar obligado a relacionarse electrónicamente, carencia de medios electrónicos necesarios, solicitarlo expresamente, identificarse y prestar su consentimiento expreso.
- Para la Administración: Crear un registro o sistema equivalente, de funcionarios habilitados, que deberá ser interoperable, y en el que figurarán al menos, los funcionarios que presten servicios en la OAMR, tener a disposición en el PAGE el formulario correspondiente, entregar a la persona interesada la documentación acreditativa del trámite realizado así como una copia del consentimiento prestado.

Para dar cumplimiento a la interoperabilidad de dichos registros, se ha previsto en el RAFSPME la *Norma Técnica de Interoperabilidad del modelo de datos y condiciones de interoperabilidad de los registros de funcionarios habilitados*, aún no publicada.

Se plantea en este punto la cuestión de si las personas habilitadas habrán de ser únicamente funcionarios, tal como establecen ambos preceptos, o si cabría atribuir esta función al personal laboral. No debemos perder de vista el hecho de que en la Administración Local presta servicios un número importante de personas con vinculación contractual, como personal laboral.

La Ley y el Reglamento mencionan expresamente *funcionarios*, respecto de los cuales, el art. 9 del TREBEP establece que: en todo caso, el ejercicio de las funciones que impliquen la participación directa o indirecta en el ejercicio de las potestades públicas o en la salvaguardia de los intereses generales del Estado y de las Administraciones Públicas corresponden exclusivamente a los funcionarios públicos. En similares términos el art. 92.3 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.

Así, en el caso de que en las OAMR preste servicios personal laboral, la aplicación del art. 12 LPACAP impide que estos realicen la función de identificación y firma electrónica, dado que se ha circunscrito expresamente a personal funcionario.

Emisión de copias auténticas

Con la LPACAP se deroga el Real Decreto 772/1999, de 7 de mayo, por el que se regula la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones ante la Administración General del Estado, la expedición de copias de documentos y devolución de originales y el régimen de las oficinas de registro.

No obstante, la realidad es que en las entidades locales aún recibimos frecuentemente a personas que solicitan la compulsión de un documento, en muchas ocasiones, derivado de modelos que así lo contemplan en los requisitos de documentación a aportar y que no se han actualizado. Es entonces cuando debemos explicar que solo podemos expedir copias auténticas de determinados documentos y con determinados requisitos.

En relación con este punto cabe abordar tres cuestiones: quién puede realizar las copias, de qué documento se puede emitir copia, y como se emite dicha copia.

Para dar respuesta debemos atender a las previsiones del art. 27 LPACAP, art. 47,48 y 49 RFASPME, Esquema Nacional de Seguridad, Esquema Nacional de Interoperabilidad del documento electrónico y a la Resolución de 19 de julio de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Procedimientos de copiado auténtico y conversión entre documentos electrónicos.

Pero además del régimen de emisión de copias, debemos atender a su eficacia.

En primer lugar, debemos referir los tipos de documentos, y así, podemos hablar de documento privado, público y público administrativo.

Hay que diferenciar además entre la realización de copias electrónicas auténticas de documentos que se reciben por la administración y que se generan al digitalizar el documento para su incorporación a un expediente administrativo y copias electrónicas auténticas de documentos que obran en poder de la Administración, que se expiden a petición de los interesados.

Las copias electrónicas auténticas de documentos, originales u otra copia auténtica, para su incorporación a un expediente electrónico se realizará por el personal que presta servicios en la OAMR, conforme a lo dispuesto en el art. 16 LPACAP, que se remite al cumplimiento de lo establecido en cuanto a la digitalización, en el art. 27 LPACAP.

Las copias electrónicas auténticas de documentos que obran en poder de la Administración y de las que los interesados soliciten copia, conforme al art. 27 y 53.1.a) deberá realizarse por personal funcionario habilitado para la expedición de copias auténticas debiendo quedar constancia del carácter copia y del órgano que la realiza, estando sujeta al siguiente régimen:

a) Las copias electrónicas de un documento electrónico original o de una copia electrónica auténtica con o sin cambio de formato, deberán incluir los metadatos que acrediten su condición de copia y que se visualicen al consultar el documento.

b) Las copias electrónicas de documentos en soporte papel o en otro soporte no electrónico susceptible de digitalización, requerirán que el documento haya sido digitalizado y deberán incluir los metadatos que acrediten su condición de copia y que se visualicen al consultar el documento.

c) Las copias en soporte papel de documentos electrónicos requerirán que en las mismas figure la condición de copia y contendrán un código generado

electrónicamente u otro sistema de verificación, que permitirá contrastar la autenticidad de la copia mediante el acceso a los archivos electrónicos del órgano u Organismo público emisor.

d) Las copias en soporte papel de documentos originales emitidos en dicho soporte se proporcionarán mediante una copia auténtica en papel del documento electrónico que se encuentre en poder de la Administración o bien mediante una puesta de manifiesto electrónica conteniendo copia auténtica del documento original.

Las copias auténticas de documentos privados surten únicamente efectos administrativos. Las copias auténticas realizadas por una Administración Pública tendrán validez en las restantes Administraciones.

A estos efectos, la Administración General del Estado, las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales podrán realizar copias auténticas mediante funcionario habilitado o mediante actuación administrativa automatizada.

En relación al registro de funcionarios habilitados para la expedición de copias auténticas, únicamente consta la referencia que al mismo hace el art. 27 LPACAP al disponer que Cada Administración Pública determinará los órganos que tengan atribuidas las competencias de expedición de copias auténticas de los documentos públicos administrativos o privados.

Se deberá mantener actualizado un registro, u otro sistema equivalente, donde constarán los funcionarios habilitados para la expedición de copias auténticas que deberán ser plenamente interoperables y estar interconectados con los de las restantes Administraciones Públicas, a los efectos de comprobar la validez de la citada habilitación. En este registro o sistema equivalente constarán, al menos, los funcionarios que presten servicios en las oficinas de asistencia en materia de registros.

En relación a estos funcionarios, destaca el Preámbulo de la LPACAP la obligación de las Administraciones Públicas de contar con un registro u otro sistema equivalente que permita dejar constancia de los funcionarios habilitados para la realización de copias auténticas, de forma que se garantice que las mismas han sido expedidas adecuadamente, y en el que, si así decide organizarlo cada Administración, podrán constar también conjuntamente los funcionarios dedicados a asistir a los interesados en el uso de medios electrónicos, no existiendo impedimento a que un mismo funcionario tenga reconocida ambas funciones o sólo una de ellas.

Asistencia para la iniciación de procedimientos

Las OAMR asistirán a los interesados en la iniciación de procedimientos, facilitando los modelos, formularios, facilitando el código de identificación del órgano, centro o unidad administrativa a la que se dirige.

Así mismo, cabría atribuir a la OAMR el cumplimiento del derecho de los ciudadanos previsto en el art. 13.1f) LPACAP a obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar, facilitando la información que los ciudadanos precisen.

Apoderamiento apud acta y Registro electrónico de apoderamientos

El art. 6.5 LPACAP establece que el apoderamiento «apud acta» se otorgará mediante comparecencia electrónica en la correspondiente sede electrónica haciendo uso de los sistemas de firma electrónica previstos en esta Ley, o bien mediante comparecencia personal en las oficinas de asistencia en materia de registros.

Actualmente está disponible en el Centro de Transferencia de Tecnología la herramienta @podera, como la aplicación que gestiona el Registro Electrónico de Apoderamientos de la Administración General del Estado. Permite la inscripción de poderes apud-acta, otorgados por comparecencia presencial o electrónica, para hacer

constar y gestionar las representaciones que las personas interesadas otorguen a otras personas, física o jurídica, para que pueda actuar en su nombre ante las Administraciones Públicas.

5.1. Personal al servicio de las oficinas de asistencia en materia de registros.

Examinada la configuración y funciones de las oficinas de asistencia en materia de registros, cabe hacer mención al perfil de los empleados públicos que prestan servicios en ellas.

En primer lugar, estos empleados serán los que constarán en el registro de funcionarios habilitados para la identificación y firma de los interesados por medios electrónicos así como para la expedición de copias auténticas, por tanto, y atendiendo a la previsión legal, lo ideal será que todo el personal tenga la condición de personal funcionario.

Será necesario también que el personal cuente con competencias digitales para el manejo de las herramientas electrónicas así como amplio conocimiento de la estructura y organización de la entidad local, lo que permitirá proporcionar a los ciudadanos información precisa y adecuada para la tramitación y gestiones que pretenda realizar.

Dado que estas oficinas reciben a personas con distintos perfiles, conocimientos y necesidades, este personal deberá contar también con competencias personales que favorezcan la interacción con la ciudadanía, entre estas, la asertividad, habilidades comunicativas, etc... cualidades que constituyen sin duda un valor añadido a la calidad del servicio.

6. CONCLUSIÓN

Tiempos de cambios son tiempos de oportunidades, oportunidad para cambiar lo que no funciona, para mejorar lo que funciona, para fijar objetivos y elaborar la hoja de ruta que nos lleve a su alcance.

La decidida apuesta institucional por la transformación digital del sector público se traduce en cifras económicas tan vertiginosas como la rapidez con que avanzan los medios electrónicos que se van poniendo a disposición: aplicaciones, plataformas, inteligencia artificial, etc.

En este contexto, la Administración Local está en un inmejorable momento para abordar su propia transformación, adaptándose a los nuevos entornos digitales pero atendiendo a sus propias particularidades. Es necesario un análisis introspectivo de la propia organización del que resulte un diagnóstico del punto de partida y en base a este, elaborar el diseño y planificación de la nueva organización administrativa municipal.

Para ello habrá de partir de un liderazgo institucional que planifique y canalice los fondos destinados a la financiación de esos cambios, que se traduzcan en una realidad directamente percibida por su beneficiario último: el ciudadano. Este liderazgo deberá trabajar en dos líneas fundamentales: la implantación de medios electrónicos y la participación de los empleados públicos en su implementación.

En esta transformación, las Oficinas de Asistencia en Materia de Registros constituyen un enlace directo entre la Administración y la ciudadanía, destinataria última de los servicios públicos. Aprovechar esta conexión es imprescindible para que se perciba de forma externa la transformación interna y así debe dotarse a las OAMR de medios digitales adecuados y de personal formado para obtener el máximo rendimiento, proporcionando a las personas que acuden al a OAMR una información

y atención integral, una asistencia real, en cuanto que acompañamiento para la generalización en el uso de medios electrónicos.

Los medios digitales deben ir necesariamente de la mano de los medios humanos y ambos, como puente hacia la ciudadanía y manifestación de un nuevo concepto de Administración Local, moderna, accesible y eficiente.

7. BIBLIOGRAFÍA

FONDEVILA ANTOLÍN, J. (Dir.), *Transformación digital en las pequeñas y medianas entidades locales. Retos en clave de eficiencia y sostenibilidad*. Wolters Kluwer, Madrid, 2022.

CAMPOS ACUÑA, C. (Dir.), *Comentarios al Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos. El RD 203/2021, de desarrollo de las Leyes 39 y 40 de 2015*. Wolters Kluwer, Madrid, 2021.

GONZÁLEZ RABANAL, M. (Coord.) *Una gestión pública orientada al ciudadano: Justificación, logros y retos*. Universitas S.A. Madrid, 2018.

CADAVAL SAMPEDRO, M (Coord.), *III Informe Red Localis. Retos de las entidades locales ante la transformación digital de la gestión pública*. Wolters Kluwer, 2019.

MARTÍNEZ GUTIÉRREZ, RUBÉN, *El procedimiento electrónico en las Administraciones Locales. Aspectos metodológicos y normativos del proceso de implantación*. CEMCI Publicaciones, Granada, 2018.

CUENCA CERVERA, J (VVAA), *Planificación y gestión de recursos humanos en las Entidades Locales*. CEMCI Publicaciones, Granada, 2018.

Otros documentos consultados

<https://rafaeljimenezasensio.com/2020/02/16/los-empleados-publicos-mirando-al-futuro/>

[Plan de recuperación para Europa | Comisión Europea](#)

https://ec.europa.eu/info/strategy/recovery-plan-europe_es#introduccion

<https://planderecuperacion.gob.es/>

https://administracionelectronica.gob.es/pae/Home/pae_Estrategias/Plan_Digitalizacion_AAPP.html?urlMagnolia=/pae/Home/pae_Estrategias/Estrategia-TIC/Plan-Digitalizacion-AAPP.html#.YvdwyRxBzcc

https://administracionelectronica.gob.es/pae/Home/pae_Actualidad/pae_Noticias/Año2022/Julio/Noticia-2022-07-29-publicado-informe-DESI-2022.html#.Yu5LXhxBzcc

<https://portal.mineco.gob.es/es-es/digitalizacionIA/Paginas/plan-nacional-competencias-digitales.aspx>

https://www.juntadeandalucia.es/eboja/2021/190/BOJA21-190-00004-15546-01_00199305.pdf

<https://www.poderjudicial.es/search/indexAN.jsp>

