

LLUÍS-ESTEVE CASELLAS I SERRA,
SÒNIA OLIVERAS ARTAU,
MARIA REIXACH URCOLA

Servicios digitales de confianza en el contexto G2G

Un estudio de caso del proyecto
InterPARES TRUST

Trust digital services in the G2G context

A case study of the InterPARES
TRUST project

Lluís-Esteve Casellas i Serra, lecasellas@ajgirona.cat

Sònia Oliveras Artau, soliveras@ajgirona.cat

Maria Reixach Urcola, mreixach@ajgirona.cat

Ayuntamiento de Girona

*Citaci3n: Casellas i Serra, L.E., Oliveras Artau, S., Reixach Urcola, M. (2020). "Servicios digitales de confianza en el contexto G2G. Un estudio de caso del proyecto InterPARES TRUST". *Tàbula*, n. 23, pp. 287-311*

Recibido: 30-10-2020. Aceptado: 30-11-2020

DOI: <https://doi.org/10.51598/tab.853>

Resumen analítico / Analytic summary

La transformación digital de las Administraciones Públicas implica cambios relevantes en sus sistemas de gestión, pero también en la relación entre instituciones, con los proveedores y los ciudadanos. El intercambio de información y documentos digitales ya es una práctica estándar. Sin embargo, la cuestión clave es verificar si estas soluciones tecnológicas tienen en cuenta aspectos organizativos como la gestión de documentos y la preservación de la autenticidad de los documentos en la Nube.

El texto, a partir de un estudio de caso del proyecto InterPARES Trust, se centra en cómo los servicios digitales proporcionados por las Administraciones Públicas afectan a las Administraciones usuarias, pero también a los prestados a ciudadanos. Los resultados muestran que a menudo las condiciones de los servicios ofrecidos por el sector público no son muy diferentes de las ofrecidas por el sector privado. El objetivo es que las conclusiones del estudio del Ayuntamiento de Girona puedan ser útiles para diseñar mejores políticas y servicios digitales prestados por Administraciones públicas a otras Administraciones públicas y, también, en los prestados a la ciudadanía.

SERVICIOS DIGITALES | SERVICIOS DIGITALES CONFIABLES | EVALUACIÓN DE SERVICIOS DIGITALES | PRESERVACIÓN DE LA AUTENTICIDAD | G2C | G2B | G2G | GOBERNANZA DE LA INFORMACIÓN | TRANSFORMACIÓN DIGITAL

The digital transformation of Public Administrations implies relevant changes in their business systems but also in the relationship between themselves, with providers and citizens. The exchange of digital information and records is already a standard practice. However, the key issue is to verify if these technological solutions take into account organizational aspects as Records Management and the preservation of the authenticity of records in the Cloud.

This text, based on a case study of the Project InterPARES Trust, focuses on how electronic services provided by Public Administrations affect the other Administrations as users, but the citizens too. The results show that frequently the services' conditions offered by public sector are not very different to those offered by private sector. Based on the conclusions of the case study of the City Council of Girona, the aim is to contribute to design better policies and electronic services provided by Public Administrations to other Public Administrations and also for the citizens.

ELECTRONIC SERVICES | TRUSTED E-SERVICES | E-SERVICES ASSESSMENT | PRESERVATION OF AUTHENTICITY | G2C | G2B | G2G | INFORMATION GOVERNANCE | DIGITAL TRANSFORMATION

Antecedentes

En los últimos años, el marco legal de la Administración Electrónica ha ido tomando forma, especialmente desde la Ley de Firma Digital (2003). Posteriormente, se han regulado específicamente el Gobierno electrónico, en general, y los servicios digitales para la ciudadanía (2007), la seguridad de los sistemas de información (2010) y la interoperabilidad entre administraciones públicas (2010-2016), entre otras normativas que también tienen incidencia en la Administración electrónica, como la protección de datos, la reutilización de la información del sector público o la transparencia y el buen gobierno. Además de éstas, en el ámbito catalán también hay que tener en cuenta las correspondientes leyes propias de procedimiento administrativo (2010), uso de medios electrónicos (2010) y transparencia y buen gobierno (2014). Por consiguiente, todo un corpus normativo y todo un reto compatibilizarlo.

Naturalmente, el punto determinante es la, ya no tan reciente, Ley de Procedimiento Administrativo General de las Administraciones Públicas de España (39/2015), y la obligación, entre otras, de las administraciones públicas de gestionar expedientes íntegramente digitales a partir de octubre de 2016. Sin embargo, una derivada de la ley es también la obligación de intercambiar datos entre administraciones para evitar a los ciudadanos la presentación de documentos ya en poder de las administraciones, o directamente creados por ellas.

En consecuencia, resulta evidente que el marco legal actual ha avanzado inexorablemente hacia la Administración Electrónica. No obstante, la forma de cómo conseguirlo ni ha sido precisa en su definición ni tampoco ajustada a la realidad. De este modo, el marco legal y las políticas de impulso a la Administración Electrónica han tenido un claro componente tecnológico sobre todo

dirigido a la racionalización y la eficiencia en el uso de la tecnología para reducir costes. El Informe de la Comisión Española de Reforma de la Administración Pública (CORA)¹ ilustra diáfanoamente esta perspectiva, centrada principalmente en los cambios estructurales para reducir los gastos considerados innecesarios. Por lo tanto, la reducción de costes se convierte en el principal objetivo de la transformación digital y no en la consecuencia de un mejor diseño de los procesos de la gestión y de los servicios. En cambio, los aspectos organizativos (como es la gestión de documentos) se han subestimado o se han asumido como implícitos en la implementación de tecnologías. El ejemplo más relevante del “olvido documental” es la inexistencia de regulación de ámbito estatal referida explícitamente a la obligación para todas las administraciones públicas de disponer de un sistema corporativo de gestión de documentos. En el ámbito de la regulación autonómica, esta rotundidad normativa solo aparece en la Ley 10/2001 de Archivos y Documentos de Cataluña, que establece su obligatoriedad para todo el sector público catalán. Sin embargo, cabe añadir que dicha rotundidad no tuvo su paralelo en la asignación de recursos necesarios para que fuera verdaderamente eficaz.²

Por consiguiente, teniendo en cuenta los 8.000 municipios existentes en España, la pregunta correcta no es cuántos de ellos cumplen con la ley a día de hoy, sino por qué la mayoría aún no está en condiciones de poder hacerlo. Sin duda, uno de los factores determinantes es la debilidad de la gestión de documentos en el seno de las administraciones públicas y las políticas de la Administración Electrónica.³ Respecto a Cataluña, cabría pensar en una situación algo mejor a raíz de su regulación legal, sin embargo, el 63% de los 947 municipios catalanes no superan los 2.000 habitantes. Cómo afrontan estos municipios la transformación digital a corto plazo no es un tema menor, a pesar del ingente trabajo realizado por el Consorcio Administració Oberta de Catalunya (AOC) y algunas diputaciones. En cualquier caso, se constata que la mayoría de avances en Administración Electrónica se basan también y principalmente en la transformación tecnológica más que en la organizativa, lo cual es siempre en detrimento de los sistemas de gestión de documentos y, en definitiva, de la visión a medio y largo plazo.

Ante este escenario, o debido a él, el Estado ha impulsado un conjunto de servicios, plataformas y herramientas digitales para ser utilizados, compartidos o reutilizados por todas las administraciones públicas. Naturalmente, estos servicios conviven con otros ofrecidos por los gobiernos autonómicos o las diputaciones, todos ellos con un grado de utilización en constante crecimiento, entre los cuales cabe señalar aquellos que favorecen el intercambio de documentos. La consecuencia es que, con o sin políticas de gestión de documentos (y más concretamente, de políticas de preservación digital), tanto las administraciones públicas españolas como la ciudadanía nos hemos lanzado a la creación e intercambio de

documentos digitales entre unos y otros. En la mayoría de casos, la pregunta clave es qué hacer con estos documentos cuando buena parte de ellos están huérfanos de sistemas de gestión de documentos.

Resulta evidente que es el ciudadano quien se lleva la peor parte, obligado a relacionarse con las administraciones que le prestan servicios o le exigen determinadas obligaciones. Sin embargo, también las administraciones del escalafón más bajo están sujetas a las prescripciones normativas de sus superiores. El ejemplo más evidente es la aplicación del Esquema Nacional de Interoperabilidad y sus correspondientes normas técnicas. De contenido formal más que relevante ¿cuántas administraciones están en disposición de ser interoperables? Porque si bien es cierto que existe una *Guía de auditoría de cumplimiento del ENI*⁴, también lo es que hasta el momento ni se ha exigido ni se ha hecho público quién cumple y quién no. Es más, ni los servicios públicos digitales existentes prevén un intercambio basado en la interoperabilidad completa, lo cual reforzaría -que no garantizaría- la presunción de autenticidad de los documentos. Es decir, que la interoperabilidad no esté condicionada a acciones manuales de las personas sino simplemente a la comunicación automatizada entre sistemas.

Dado que los servicios públicos digitales constituyen uno de los pilares de la Administración Electrónica, nuestro objetivo principal ha sido identificar qué servicios digitales se utilizan, quién los ofrece y cómo se prestan. En este sentido, definimos servicio electrónico como:

Todo recurso tecnológico (infraestructura o aplicación) que facilite el acceso a plataformas de gestión de negocio, el intercambio de información, la interoperabilidad de datos o la validación y verificación de datos. En un sentido más amplio, también cubre la prestación de cualquier servicio de información a los ciudadanos.

Por lo tanto, todas las administraciones públicas actúan como proveedores de servicios, ya sean orientados a la ciudadanía o a las administraciones subordinadas. En este contexto, los municipios reciben servicios principalmente del Estado, de los gobiernos autonómicos y, en menor medida, de las diputaciones y entidades provinciales. Si bien la mayoría de estos servicios son en principio voluntarios, algunos devienen en obligatorios para la Administración Local puesto que son el último eslabón de la cadena de la administración pública.

En el caso de Cataluña, además del Gobierno Catalán, destaca la Administración Abierta de Cataluña (Administració Oberta de Catalunya, AOC), un consorcio de administraciones públicas catalanas creado en 2001 para impulsar su transformación digital. Hasta el momento y a nivel autonómico, AOC es un caso excepcional y único en España por su misión de servicio y colaboración entre las administraciones públicas catalanas en la prestación de servicios digitales. AOC es, de hecho, el mayor proveedor de servicios digitales de Cataluña por su

función de intermediación entre las administraciones públicas catalanas y también con la infraestructura tecnológica estatal. No obstante, tanto la Administración del Estado como la Generalitat de Catalunya, más que a menudo, ofrecen servicios digitales al margen del consorcio, así como las mismas diputaciones y entes provinciales. En otras palabras, los ayuntamientos se benefician de la AOC al mismo tiempo que están condicionados (y a veces perjudicados) por los servicios de las administraciones de rango superior.

Objetivos y alcance

Este trabajo es el resultado del estudio de caso *EU06 Girona City Council in the Cloud: Analysis of e-Services between Public Administrations* (CASELLAS, OLIVERAS, REIXACH, 2019), realizado en el marco del proyecto InterPARES TRUST,⁵ dirigido por la Dra. Luciana Duranti, de la Universidad de la Columbia Británica (Vancouver, Canadá). Su objetivo ha sido analizar cómo la implantación actual de los servicios digitales en las administraciones públicas españolas afectaba o puede afectar a la gestión de documentos en el Ayuntamiento de Girona, en particular y, más concretamente, cómo afectaba a la preservación de estos documentos desde el punto de vista de la presunción de su autenticidad.

La finalidad del estudio era mejorar la integración de estos servicios digitales en el Sistema de Gestión de Documentos de la organización municipal, pero no solo desde una perspectiva tecnológica sino organizativa. Por este motivo, uno de los productos finales es la obtención de directrices (véase Apéndice 2) para mejorar las políticas de uso de los servicios digitales en el Ayuntamiento y, también, el diseño de los del propio Ayuntamiento.

Más allá de este objetivo evidente, el estudio también pretendía dar un paso más: fomentar el interés y el debate dentro de la comunidad profesional para poder influir en las políticas de aquellas administraciones públicas que prestan servicios digitales, particularmente en el ámbito de Cataluña, aunque no de forma limitativa. Para ello, se ha elaborado el documento *Recomendaciones para la planificación y el diseño de servicios digitales entre Administraciones Públicas* (véase Apéndice 1).

Por otra parte, a partir del análisis y sus resultados también deberíamos poder valorar los servicios que el propio Ayuntamiento ofrece a la ciudadanía, lo cual a su vez permitiría introducir las mejoras necesarias para que su prestación contara con suficientes garantías de seguridad y confianza para los ciudadanos.

En conclusión, el estudio pretendía analizar:

- Cómo afectan los servicios digitales a la gestión de documentos y a la preservación de la presunción de autenticidad.

- Conseguir una estrategia para gestionar los servicios prestados en la Nube por otras administraciones.
- Incidir en las políticas de las Administraciones Públicas que actúan como proveedores de servicios digitales.

Por consiguiente, resultaba indispensable el análisis de las políticas y procedimientos para formalizar la adhesión a los servicios digitales prestados por administraciones públicas. Para ello se aplicaría al ámbito público una evaluación similar a la utilizada para evaluar servicios de proveedores privados, principalmente referidos a cumplimiento de pliegos de condiciones y la aportación de declaraciones de responsabilidad. Es decir, se partía del supuesto de que la Administración Pública debe publicar las políticas referidas a los servicios que prestan.

Metodología aplicada

Para analizar el conjunto de todos estos servicios se establecieron las siguientes fases:

1. Identificación de los servicios ofrecidos y utilizados entre administraciones públicas.
2. Valoración del grado general de confianza de los servicios.
3. Identificación de los servicios que podían afectar al Sistema de Gestión de Documentos del Ayuntamiento de Girona.
4. Evaluación de la preservación de la autenticidad de los documentos.

1. Identificación de los servicios

La identificación partió de los dos únicos catálogos disponibles en línea, que correspondían a los principales proveedores de servicios digitales en Cataluña: la Administración del Estado y el Consorcio de Administración Abierta de Cataluña. Sin embargo, el primer obstáculo para realizar un análisis comparativo era la falta de alineación de los catálogos, tanto en la identificación como en su clasificación funcional:

- *Administración del Estado* (59 servicios digitales):
 - Gobierno electrónico y servicios a los ciudadanos (47, agrupados en 11 secciones).
 - Gestión interna (7).
 - Infraestructuras (5).
- *Consorcio AOC* (30 servicios digitales):
 - Relaciones con los ciudadanos (10).

- Gestión interna (7).
- Relaciones entre Administraciones Públicas (5).
- Identidad y firma electrónica (8).

Ambas clasificaciones respondían a la finalidad básica del servicio, pero ninguna de ellas facilitaba la valoración de su impacto en la gestión de documentos y la preservación de la presunción de la autenticidad. Por lo tanto, una de las primeras tareas fue verificar qué acciones realizaban cada uno de ellos sobre los documentos o en relación con ellos, teniendo en cuenta que algunas de las acciones podían combinarse y realizarse al mismo tiempo.

Sobre el resultado de esta primera revisión se seleccionaron 31 servicios que serían analizados más en detalle en relación con su incidencia sobre el Sistema de Gestión de Documentos desde un punto de vista funcional (fase 3).

2. Evaluación del grado general de confianza de los servicios

Paralelamente a la revisión de los catálogos era necesario poder evaluar el grado de confianza de las plataformas proveedoras de servicios en función de la política general del prestador o, en su defecto, la política específica de la plataforma y/o la política específica del servicio, o incluso los procedimientos para formalizar la adhesión de las administraciones públicas a dichas plataformas o servicios. La premisa de partida era verificar los requisitos aplicados a los proveedores privados de servicios para poder evaluar su aplicación a los proveedores públicos. Para ello se tomaron como punto de partida los criterios identificados en el estudio de caso *NA14 Cloud Service Provider Contracts Checklist* (Bushey, 2016), también de InterPARES Trust, con la intención de adaptarlos al sector público mediante una lista de verificación de requisitos.

Sin embargo, el resultado fue bastante negativo dada la inexistencia de políticas generales. Incluso cuando existían, la falta de especificaciones o la ambigüedad de los términos de servicio y las condiciones de adhesión a los servicios eran muy habituales. Además, no siempre esta información estaba disponible en línea.

A falta de políticas específicas, se pretendió complementar el análisis verificando el cumplimiento de requisitos mínimos de seguridad y preservación, tomando como referencia estrategias y principios generales recogidos en “Digital Records Maintenance and Preservation Strategies”, definidas en las *Preserving Guidelines. Preserving Digital Records: Guidelines for Organizations* (Hackett, 2008, Conjunto de Requisitos C; InterPARES 2), aunque sin demasiado éxito.

No obstante, fruto de los trabajos de búsqueda y adaptación de criterios de verificación de la prestación de servicios en la Nube, se obtuvieron como productos derivados dos documentos de interés. Por una parte, un documento con 61 requisitos para la definición de pliegos de condiciones en contratos que incluyeran servicios prestados en la Nube y, también, una lista de verificación de 77 preguntas para la valoración de ofertas o la formulación de declaraciones

responsables para proveedores. Ambos documentos se incluyen en el informe final del estudio de caso del Ayuntamiento de Girona (CASELLAS et alii, 2019).

Los criterios de ambos documentos se estructuraron en cuatro grupos principales de cláusulas con sus respectivos subámbitos de regulación:

- *Gestión de contratos*:
 - Regulación de los servicios prestados.
 - Subcontratación.
 - Portabilidad de la información.
- *Seguridad de información*:
 - Ubicación de datos.
 - Medidas de seguridad de las infraestructuras.
- *Confidencialidad y protección de datos personales*:
 - Acuerdo de confidencialidad.
 - Responsabilidad sobre la protección de datos personales.
 - Medidas de protección de datos y auditorías.
 - Gestión de derechos de acceso.
 - Destrucción de datos.
- *Gestión de documentos*:
 - Gestión corporativa.
 - Características de los documentos.

3. Identificación de los servicios que podrían afectar al Sistema de Gestión de Documentos

Del conjunto de 89 servicios identificados en los catálogos, se detectaron 31 que afectaban directa o indirectamente al SGD. La inexistencia de políticas y regulación de servicios requería un análisis más detallado de cada uno de ellos. Por este motivo, y dado el número de servicios y la disponibilidad del equipo investigador, el estudio se limitó al análisis comparativo de la finalidad de cada servicio. Esta comparación permitió definir seis tipos funcionales de servicios:

1. Creación de documentos, generalmente mediante una plantilla estructurada.
2. Transmisión de datos y documentos, mediante el envío o el ingreso en una plataforma externa.
3. Publicación de datos y documentos en plataformas públicas, registros públicos o boletines oficiales.
4. Verificación de datos y documentos, los cuales tienen carácter substitutivo de documentos aportados por los ciudadanos.
5. Aplicación de software para la gestión de las actividades de negocio, almacenamiento temporal o preservación a lo largo del tiempo.
6. Identidad y firma digital, como medio de acceso a servicios digitales y validación de documentos.

A los efectos del estudio, se descartaron los servicios específicos para la gestión de actividades de negocio y los orientados a la identidad y firma digital. En cambio, se consideraron como factores críticos la creación de documentos, su transmisión, publicación y verificación en línea.

Sobre estas premisas se seleccionaron 16 de los 31 servicios iniciales para su análisis pormenorizado en relación con:

- El impacto en la gestión de los documentos del Ayuntamiento de Girona.
- La preservación de la autenticidad.
- El grado de confianza de los servicios en base a los dos factores anteriores.

4. Evaluación de la preservación de la autenticidad de los documentos

La práctica inexistencia de políticas y regulaciones de prestación de servicios obligó a un enfoque a bajo nivel en torno a tres líneas de trabajo:

1. La formalización de la adhesión a cada servicio.
2. Los atributos de los documentos y las acciones que garantizaran su autenticidad.
3. La obtención de copias auténticas o de nuevos documentos que garantizaran la captura de evidencias de las acciones realizadas.

La revisión sobre la formalización de la adhesión a cada servicio se orientó a identificar la regulación del servicio a nivel operativo y el control y la gestión de usuarios en general, y del Ayuntamiento de Girona en particular. El documento de referencia utilizado fue la lista de verificación para proveedores privados (NA14) mencionado anteriormente.

En cuanto a los atributos para asegurar la autenticidad y la obtención de copias auténticas, se adaptaron como listas de verificación los requisitos de los Apéndices A y B de *Preserver Guidelines: Preserving Digital Records: Guidelines for Organizations* (Hackett, 2008; InterPARES 2)⁶:

- *Benchmark Requirements for Supporting the Presumption of Authenticity of Electronic Records (Requirements Set A)*, para la creación de documentos o evidencias de transacciones realizadas.
- *Baseline Requirements Supporting the Production of Authentic Copies of Electronic Records (Requirements Set B)*, para la obtención de copias auténticas de documentos cuando se trataba de un servicio electrónico de verificación de documentos o datos.

La imposibilidad de obtener indicadores de algunos de los 16 servicios seleccionados motivó que el estudio final se redujera, una vez más, a 9 servicios (véase Apéndice 3). Sin embargo, la muestra se consideró suficientemente sólida, ya que desde un punto de vista cuantitativo representaba más del 25% de los servicios.

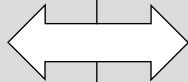
	ÁMBITO	DIRECTRICES	OBJETO DE ANÁLISIS	ALCANCE	TIPOS DE ACCIÓN
CONFIANZA 	Servicios	Lista de verificación NA14 InterPARES - Requisitos C	Política general Política de plataforma Política de servicio Términos y Condiciones Procedimiento de adhesión	Institución Plataforma Servicios	Creación Transmisión Publicación Verificación
	Documentos	InterPARES - Requisitos A	Documentos (Req. A1) Sistemas (Req. A2 a A8)	Documentos	Creación Transmisión Publicación Verificación
AUTENTICIDAD		InterPARES - Requisitos B		Copia de un documento Copia de un documento de evidencia	Creación Transmisión Publicación Verificación

Tabla 1. Esquema de análisis

Desde un punto de vista cualitativo, los proveedores de los servicios eran administraciones públicas distintas, como también lo eran las plataformas, propias o intermediadas, a partir de las cuales se ofrecían dichos servicios.

Resultados

A pesar de las dificultades, el estudio ha permitido la identificación de los siguientes resultados:

1. *Metodología*. En primer lugar, la definición de una metodología de análisis que, por una parte, se ha demostrado válida para los objetivos planteados inicialmente y, por la otra, ha sido capaz de sortear las situaciones adversas motivadas por la escasez de información disponible.
2. *Catálogo de servicios*. El análisis de servicios públicos requiere la existencia de un catálogo integrado del conjunto de servicios que ofrecen todos los niveles de las administraciones públicas, o al menos directrices sólidas para que los catálogos estén convenientemente alineados a pesar de que puedan presentarse de forma distinta.
3. *Control por parte de administraciones usuarias*. La inexistencia de un catálogo único de servicios y la falta de regulación en cómo se prestan, especialmente en relación con el control de usuarios, representan una seria dificultad para las administraciones usuarias, cuando no impiden directamente, el mantenimiento de herramientas de control sobre el uso de dichos servicios. Por ejemplo, en el caso del Ayuntamiento de Girona resulta prácticamente imposible mantener el Catálogo de Aplicaciones, inicialmente diseñado para proveedores privados de servicios en la Nube, así como el Registro de Usuarios Autorizados en plataformas externas.
4. *Políticas generales*. En cuanto a la propuesta de análisis de políticas generales, políticas sobre las plataformas y/o políticas sobre el servicio de proveedores públicos (Requisitos C de InterPARES), no existen políticas generales y políticas de regulación del servicio. Por ello, en determinados casos la única opción ha sido valorar las políticas generales de las sedes electrónicas como principal normativa al más alto nivel, siendo el Consorcio AOC la excepción, puesto que abarca los tres niveles de regulación.
5. *Condiciones de prestación del servicio*. Por lo tanto, en la mayoría de los casos, ha sido necesario valorar las condiciones generales en las que se prestan los servicios o, directamente, los trámites y documentos para formalizar la adhesión a los mismos, cuando estos existen. AOC es el único proveedor público que ofrece una mayor y mejor regulación de las condiciones de prestación de servicios, también con procedimientos claramente definidos para formalizar su adhesión. En el caso de los servicios de la Administración del Estado la información disponible y la regulación es bastante desigual, mientras que son prácticamente inusuales en los servicios del Gobierno Catalán y de la diputación provincial.
6. *Preservación*. La información relativa al control de los documentos gestionados en estos servicios, su preservación y presunción de autenticidad no han sido tenidas en cuenta en ninguno de los documentos analizados. En este sentido, los requisitos esenciales contra la pérdida y la corrupción de la información, o sobre las medidas de preservación tecnológica (Requisitos A de InterPARES), son débiles o simplemente no se informa de ellos.
7. *Autenticidad y firma digital*. La preservación de la presunción de autenticidad en todos los servicios analizados se basa exclusivamente en la firma digital. La trazabilidad de acciones por parte de las administraciones usuarias casi nunca es posible.
8. *Trazabilidad de acciones*. La trazabilidad de las acciones está condicionada muy a menudo por la falta de un control suficiente en la gestión de usuarios autorizados en estas plataformas o servicios. Esta información generalmente no está disponible para las administraciones que utilizan los servicios.
9. *Obtención de evidencias*. Muy pocos servicios permiten la obtención de evidencias sobre la acción realizada o de copias auténticas de los documentos presentados (Requisitos B de InterPARES), especialmente cuando el servicio implica la creación de un documento directamente en la plataforma del proveedor. La mayoría de los servicios analizados que permiten obtener evidencia son ofrecidos por AOC.
10. *Integración de sistemas*. La mayoría de los servicios no están integrados ni prevén la integración con los sistemas de gestión de las administraciones usuarias. Por lo tanto, cualquier obtención de evidencia implica el establecimiento de medidas organizativas que recaen sobre los usuarios autorizados. En consecuencia, estas directrices sobre la organización del trabajo siempre dependen de la voluntariedad y capacitación del personal.
11. *Control de documentos*. En algunos casos se detecta una clara falta de control sobre los documentos generados o transmitidos, principalmente en los servicios implementados desde hace más tiempo, que muy a menudo son también los que ofrecen un control menor sobre la gestión de usuarios.
12. *Captura de trazabilidad*. Entre todos los servicios analizados, la función de intermediación de AOC se valora de forma especialmente positiva. AOC es el único proveedor que ofrece la posibilidad de establecer algunas integraciones automatizadas con los sistemas de gestión de las administraciones

usuarias. Esta integración permite capturar la trazabilidad de forma automatizada, reforzando la presunción de autenticidad.

13. *Presunción de autenticidad.* En cuanto a la integración de servicios con los sistemas propios existe una carencia relevante sobre los requisitos críticos indispensables. Esta es especialmente significativa en los requisitos fundamentales para la presunción de autenticidad como son el vínculo archivístico y la identificación del documento autoritativo (Requisitos A de InterPARES).
14. *Intermediación de servicios.* Adicionalmente, la función de intermediación de AOC parece ser realmente útil porque implica un efecto normalizador sobre los usuarios de las administraciones y también actúa como multiplicador de la transformación digital para las administraciones públicas. Por otro lado, es eficiente ya que facilita una integración 1:n en lugar de n:m en relación con el resto de proveedores públicos de servicios.
15. *Perspectiva funcional de servicios.* La sistematización funcional de los servicios digitales (Creación, Transmisión, Publicación, Verificación) desde el punto de vista de la gestión de documentos ha facilitado la detección de deficiencias comunes relacionadas con el control de los documentos, la trazabilidad de las acciones y la preservación de la autenticidad. Por lo tanto, también contribuye a la identificación e introducción de posibles mejoras que, en la actualidad, deben subsanarse con directrices organizativas y operaciones manuales.
16. *Servicios cooperativos.* Por último, una de las principales mejoras que seguramente reforzaría el control, la trazabilidad y la integración de procesos sería la sustitución de servicios basados en el envío de documentos por servicios de intercambio de documentos en repositorios compartidos entre administraciones públicas. De esta forma, cada administración podría controlar qué es depositado, quién y cuándo lo hace y regular de manera cooperativa la forma de hacerlo. Al mismo tiempo, esto permitiría una verdadera simplificación de la comunicación entre administraciones públicas.

Conclusiones

En primer lugar, debemos admitir que la considerable eferescencia legislativa y tecnológica de los últimos años permite albergar la obtención de resultados positivos a medio plazo, pero también que son bastante improbables a corto plazo.

El marco legal está claramente orientado a la Administración Electrónica y puede considerarse apropiado. Sin embargo, una de las principales dificultades radica en los aspectos organizativos derivados de la implementación de soluciones

fundamentalmente tecnológicas que, en la mayoría de los casos, se llevan a cabo sin recursos adicionales ni perspectivas organizacionales. En este sentido, la falta de normativa clara y precisa sobre la gestión de documentos es en realidad una debilidad importante del modelo español y, en cierto modo, responde a una percepción todavía muy tradicional de los archivos. Es más, el vacío normativo a nivel práctico es tal que una norma como el ENI, con la clara finalidad de garantizar la interoperabilidad, ha sido desarrollada por el sector profesional archivístico mucho más allá de su objetivo. ¿El resultado? El *Esquema de Metadatos para la Gestión del Documento Electrónico (e-EMGDE)*⁷ que, a pesar de sus mejores intenciones, no deja de ser un conjunto de recomendaciones y, por consiguiente, un corpus no normativo para las administraciones públicas.

En cuanto a los servicios digitales provistos por las administraciones públicas, cabe reconocer que se ha realizado un notable esfuerzo para diseñar soluciones modulares e interoperables, aunque son insuficientes. En este sentido, cobra especial relevancia la función de intermediación de servicios del Consorcio AOC, ya que facilita su uso al mismo tiempo que tiene un efecto normalizador y multiplicador de la transformación digital de la Administración Local. Sin embargo, cabe señalar las debilidades que condicionan el éxito de la transformación digital:

1. *Sistemas de Gestión de Documentos.* A pesar de los esfuerzos realizados hacia la Administración Electrónica, el desarrollo de un sistema de gestión de documentos, incluso su propia existencia, queda absolutamente a criterio y discreción de cada institución. Por lo tanto, no existe un marco legal que determine la obligatoriedad de los sistemas de gestión de documentos como engranaje indispensable en la transformación digital, especialmente si queremos poder escribir este último concepto en mayúscula.
2. *Integración de sistemas.* La integración de servicios digitales con los sistemas de las administraciones usuarias es compleja. Las soluciones ofrecidas, por buenas que sean, son parciales y no resuelven la gestión en su conjunto, dificultando su implementación. En otras palabras, si esta integración con los flujos de trabajo interno no es posible, el resultado será totalmente opuesto al objetivo de eficiencia de la Administración Electrónica.
3. *Servicios orientados al prestador.* En general, el enfoque adoptado por las Administraciones Públicas como proveedoras de servicios es más colaborativo que cooperativo. Por norma general, no se han tenido en cuenta las necesidades de las administraciones usuarias. En el caso catalán, se hace especialmente evidente en todos aquellos servicios (sean de quien sean) prestados al margen de la función de intermediación del Consorcio AOC. Por consiguiente, el diseño de la mayoría de los servicios digitales prioriza los objetivos de la administración pública que los presta, y no necesariamente a la administración usuaria.

4. *Políticas y regulación.* A excepción de AOC, existe una más que manifiesta inexistencia de políticas generales sobre plataformas de servicios digitales o su provisión por parte de quien los presta. Inexistencia extensiva también a las condiciones específicas de prestación del servicio. Esto suele tener un claro impacto en la formalización de la adhesión al servicio y en la regulación interna de las organizaciones usuarias; por ejemplo, en la autorización y control de usuarios, el control de los documentos y la trazabilidad, etc.
5. *Presunción de autenticidad a largo plazo.* La autenticidad basada exclusivamente en la firma digital de los documentos es una perspectiva muy orientada al corto plazo y debería ser modificada lo antes posible: ¿Qué pasará con las administraciones de menor tamaño sin sistemas de gestión de documentos cuando tengan que transferir o extraer sus documentos de las plataformas de servicios? ¿De qué trazabilidad e información contextual dispondrán? En este sentido, la trazabilidad reforzada de las acciones es ineludible para la presunción de autenticidad a largo plazo, así como la identificación de aquellas acciones que requieran de obtención de evidencia para garantizar su realización efectiva en plataformas de servicios.

Mientras el diseño de los servicios públicos digitales no asuma estas premisas fundamentales, las administraciones que se vean obligadas a utilizarlas deberán establecer medidas organizativas que enmienden las deficiencias no asumidas por las administraciones que actúen como prestadoras. En el caso del Ayuntamiento de Girona, la identificación de estas deficiencias ha permitido establecer directrices de carácter organizativo (Apéndice 2) centradas en reforzar los procedimientos de autorización y el control de usuarios en el acceso a los servicios digitales prestados en plataformas externas. Además, también se han adoptado pautas dirigidas al personal para asegurar la obtención de evidencias de las acciones llevadas a cabo. No obstante, y lamentablemente, la obtención de estos documentos de evidencia y su integración en el Sistema de Gestión de Documentos es siempre un proceso manual, por lo que la capacitación y la sensibilización del personal han sido y son una prioridad constante.

Finalmente, debemos admitir que no es fácil influenciar a los proveedores públicos para que modifiquen sus servicios digitales. Por este motivo, la consecución de algunos pequeños cambios debe ser considerada como un éxito. No obstante, el logro más relevante ha sido, sin duda, la posibilidad de difundir los resultados del estudio en varios eventos de difusión y formación tanto en Cataluña, España, como en el extranjero, y contribuir a la sensibilización de la comunidad profesional archivística y, también, de la Administración Pública en general.

En cualquier caso, el estudio pone en valor que la confianza en los servicios digitales ni puede basarse únicamente en el uso de la firma digital como medio de identificación y validación ni puede otorgarse por defecto, simplemente, por el hecho de que el prestador sea una administración pública. La confianza

nunca debe ser por defecto sino por diseño. Por consiguiente, las administraciones públicas están obligadas a introducir en el diseño de sus servicios digitales los criterios que garanticen la confianza de forma efectiva, e independientemente de que sus usuarios sean otras administraciones públicas o la ciudadanía.

Bibliografía

- Agencia Española de Protección de Datos (2018). *Guía para clientes que contraten servicios de cloud computing*. <<https://www.aepd.es/sites/default/files/2019-12/guia-cloud-clientes.pdf>>. [Consulta: 28/10/2020].
- BUSHEY, Jessica; DEMOULIN, Marie; HOW, Elissa; McLELLAND, Robert (2016). *Cloud Service Provider Contracts. Checklist*. NA14, InterPARES Trust. <https://interparestrust.org/assets/public/dissemination/NA14_20160226_CloudServiceProviderContracts_Checklist_Final.pdf>. [Consulta: 15/12/2020].
- BUSHEY, Jessica; DEMOULIN, Marie; HOW, Elissa; McLELLAND, Robert (2018). *Cloud Service Provider Contracts*. NA14, InterPARES Trust. <https://interparestrust.org/assets/public/dissemination/NA14_final_report_v5-1.pdf>. [Consulta: 15/12/2020].
- CASELLAS, Lluís-Esteve (2017). "E-Services between Public Administrations and Records Management, from the Local Government viewpoint in Catalonia". En Anderson, Karen; Becker, Christina; Duranti, Luciana; Rogers, Corine. (eds.), *Born Digital in the Cloud: Challenges and Solutions. Presentations at the 21th Archival Sciences Colloquium of the Marburg Archives School* (pp. 213-230). Marburg (Germany): Marburg Archives School Book, Series, n° 65.
- CASELLAS, Lluís-Esteve; OLIVERAS, Sònia; REIXACH, Maria (2019). *Girona City Council in the Cloud: Analysis of e-Services between Public Administrations*, EU06, InterPARES Trust. <https://interparestrust.org/assets/public/dissemination/EU06_2020_GironaCityCouncilAnalysisServicesPublicAdministrations_FinalReport.pdf>. [Consulta: 15/12/2020].
- CASELLAS, Lluís-Esteve; STANČIĆ, Hrvoje (en prensa). "Chapter II-6. Governmental e-Services". En Stančić, Hrvoje; Duranti, Luciana (eds.). *Building Trust in an Open Digital Environment*. Taylor & Francis Group.
- COLOM PLANAS, José Luis (2012). "Cláusulas contractuales en entornos de cloud computing". En *Aspectos profesionales: Protección de Datos, Cloud Computing y Sistemas de Gestión*. <<http://www.aspectosprofesionales.info/2012/10/clausulas-contractuales-en-entornos-de.html>>. [Consulta: 28/10/2020].
- CONSORCI AOC. (2015). *Acord marc d'interoperabilitat amb l'AOC*. <<https://www.aoc.cat/wp-content/uploads/2015/02/viaoberta-CONVENI-MARC-INTEROPERABILITAT.pdf>>. [Consulta: 28/10/2020].
- CONSORCI AOC. *Catàleg de serveis*. <<https://www.aoc.cat/serveis>>. [Consulta: 28/10/2020].
- CONSORCI AOC (2015). *Condicions específiques de prestació del Servei" EACAT*. <<https://www.aoc.cat/wp-content/uploads/2017/03/eacat-condicions-especificques-dels-serveis-aoc-vdef-maig-2015.pdf>>. [Consulta: 28/10/2020].

- CONSORCI AOC (2015). *Condicions generals de prestació dels serveis*. <https://www.aoc.cat/wp-content/uploads/2015/11/Condicions_generals_Serveis_AOC_23_06_2015.pdf>. [Consulta: 28/10/2020].
- CONSORCI AOC (2015). *Política de Seguretat de l'AOC*. <<https://www.seu-e.cat/documents/31307/0/Pol%C3%ADtica+de+seguretat/8d21a64d-1268-4805-8049-c1b4a89475e3>>. [Consulta: 28/10/2020].
- CONSORCI AOC (2015). *Protocol de gestió i ús del Catàleg de dades i documents interoperables a Catalunya*. <<https://www.aoc.cat/wp-content/uploads/2015/11/ptotocolGestioUsDadesDocumentsInteroperables.pdf>>. [Consulta: 28/10/2020].
- GOBIERNO DE ESPAÑA. Secretaría General de Administración Digital (2016). *Catálogo de servicios de administración digital*. <<https://administracionelectronica.gob.es>>. [Consulta: 28/10/2020].
- HACKETT, Yvette (2008). "Domain 3 Task Force. Appendix 21: Preserver Guidelines - Preserving Digital Records: Guidelines for Organizations". En Duranti, Luciana; Preston, Randy (eds.), *International Research on Permanent Authentic Records in Electronic Systems (InterPARES) 2: Experiential, Interactive and Dynamic Records*. Padova (Italy): Associazione Nazionale Archivistica Italiana. <http://www.interpares.org/ip2/display_file.cfm?doc=ip2_book_appendix_21.pdf>. [Consulta: 28/10/2020].

Notas

¹ Informe CORA <<https://transparencia.gob.es/transparencia/dam/jcr:b1c69477-9882-41a5-9f6d-5cbb46fa12b4/reforma-AAPP.PDF>> [Consulta: 14.10.2020].

² Para un balance de resultados y análisis crítico de la ley catalana de archivos y documentos: Lluís-Esteve Casellas, "La Llei d'arxius i documents i la gestió de documents: cinquanta ombres de la llei" (La Ley de archivos y documentos y la gestión de documentos: cincuenta sombras de la ley), en: *Lligall. Revista d'Arxivística Catalana* 36, 2013, p. 21-40 (catalán). <<https://www.raco.cat/index.php/lligall/article/view/340105/431044>> [Consulta: 14.10.2020].

³ María Mata Caravaca, "Appendix 3. Spanish Legislation on Records Management and Digital Preservation", en: Stefano Allegrezza, Gabriele Bezi, Maria Guercio, Letizia Leo, Maria Mata Caravaca, Matteo Monte, Iliaria Pescini, Brizio. (2016) *EU04 (2016) Policies for recordkeeping and digital preservation: Recommendations for analysis and assessment services. Final Report*, Tommasi, p. 38-50. <https://interparestrust.org/assets/public/dissemination/EU04_20160811_FinalReport.pdf> [Consulta: 15/10/2020].

⁴ *Guía de aplicación de la Norma Técnica de Interoperabilidad de Digitalización de Documentos* (edición 2016) https://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/dam/jcr:cd4d2971-b218-4e38-8e42-4e77b969e378/Guia_NTI_digitalizacion_PDF_2ed_2016.pdf. [Consulta: 15/10/2020].

⁵ La información del Proyecto InterPARES TRUST (2013-2018) i el informe final del estudio de caso está disponible en <https://interparestrust.org>. [Consulta: 15/10/2020].

⁶ Existe traducción al español de Juan Voutsas en <[http://www.interpares.org/ip2/display_file.cfm?doc=ip2\(pub\)guia_del_preservador.pdf](http://www.interpares.org/ip2/display_file.cfm?doc=ip2(pub)guia_del_preservador.pdf)>. [Consulta: 15/10/2020].

⁷ *Esquema de Metadatos para la Gestión del Documento Electrónico (e-EMGDE)*. <https://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/dam/jcr:26d90313-7af0-4f69-9d62-c853d55d7627/Esquema_Metadatos_e-EMGDE_2016.pdf>. [Consulta: 15/10/2020].

Apéndice 1

Recomendaciones para la planificación y el diseño de servicios digitales entre Administraciones Públicas

El objetivo de estas recomendaciones es alinear los requisitos de seguridad y confianza de los servicios digitales prestados por las administraciones públicas con los requeridos a los proveedores de servicios similares del sector privado. Estas recomendaciones se agrupan en cuatro secciones:

- Planificación del servicio digital.
- Regulación del servicio digital.
- Diseño y prestación del servicio digital.
- Presunción de autenticidad.

Planificación del servicio digital

1. *Alteridad*: Identificar las características y el contexto organizativo y tecnológico de las administraciones potencialmente usuarias del servicio y, también, el modo en cómo operarán con la plataforma que presta el servicio digital.
2. *Función de intermediación*: Valorar la utilidad y potencial de una plataforma de intermediación para interconectar todos los servicios digitales de las administraciones públicas y facilitar la integración con sus propios sistemas.
3. *Enfoque holístico*: La descripción de funciones y requisitos básicos de los servicios digitales en un único Catálogo Interadministrativo de Servicios Digitales para todas las administraciones públicas, con el fin de simplificar y facilitar la identificación de los servicios, quién los presta y los términos y condiciones de su funcionamiento (SLA).

Regulación del servicio digital

4. *Políticas generales*: Los elementos clave para la confianza, tales como los requisitos de seguridad, confidencialidad, protección de datos y preservación de la presunción de autenticidad, deben incluirse en las políticas generales.
5. *Regulación granular*: Si una sola política no puede ofrecer una cobertura integral de la institución, las plataformas de servicios digitales y todos y cada uno de los servicios digitales prestados, es imprescindible regular adecuadamente cada uno de estos niveles para construir un entorno de confianza completo, dado que la confianza es la suma de regulaciones, desde las políticas generales hasta las políticas operativas.

6. *Declaraciones de responsabilidad*: Si cierta información no puede ser incluida en una política para no causar una brecha en la seguridad del sistema, la institución debería publicar una declaración de responsabilidad con respecto a su política de seguridad de la información.
7. *Términos y Condiciones (SLA)*: Los requisitos y las condiciones de prestación de cada servicio y la gestión de las posibles incidencias que pudieran surgir, incluida su cancelación, deben estar definidas de forma clara, precisa, y a disposición de las administraciones públicas usuarias.
8. *Regulación de procedimientos*: El acuerdo de adhesión de las administraciones públicas a un servicio digital debe definirse mediante un procedimiento específico, así como el alta o la baja de las personas autorizadas a utilizarlo.

Diseño y prestación del servicio digital

9. *Orientación a la transferencia de ficheros*: Los servicios digitales de comunicación entre administraciones públicas deben basarse en la transferencia directa de ficheros a través de repositorios compartidos, y no en el envío de documentos como sería en un entorno de documentos en papel.
10. *Control de usuarios*: El acceso a un servicio digital debe ser específico para cada persona y la administración pública, como usuaria, debe poder supervisar fácilmente a todas las personas autorizadas a través de un módulo de registro de usuarios.
11. *Niveles de acceso*: Si bien varias personas de una administración pública pueden tener acceso a un mismo servicio digital, es necesario prever la posibilidad de establecer niveles de acceso distintos según el grado de confidencialidad de los datos y los diferentes roles de las personas autorizadas.

Presunción de autenticidad

12. *Creación de documentos*: Los requisitos de soporte para la presunción de autenticidad de los documentos digitales (*Requirements for Supporting the Presumption of Authenticity of Electronic Records, Requirements Set A*), del proyecto InterPARES, deberían utilizarse para evaluar el punto de creación y captura de documentos digitales desde el punto de vista de la presunción de autenticidad de cualquier servicio digital.
13. *Copias auténticas*: Los servicios digitales de consulta interadministrativa de documentos o datos, o su verificación, siempre deben poder proporcionar copias auténticas o documentos de evidencia sobre qué se ha consultado con suficientes garantías de autenticidad y confianza.

14. *Trazabilidad*: Todas las acciones realizadas por los usuarios deben estar debidamente registradas como pistas de auditoría, y éstas deben estar a disposición de los usuarios autorizados de la administración pública usuaria.
15. *Integración abierta*: La integración de los servicios digitales en los sistemas de gestión de las administraciones públicas facilita el control de sus documentos, y refuerza la automatización para evitar la incorporación manual de documentos de un sistema a otro. Por lo tanto, los servicios digitales deberían ser fácilmente integrables por diseño.

Apéndice 2

Directrices para garantizar la presunción de autenticidad de los documentos creados en plataformas de terceros mediante el Sistema de Gestión de Documentos

La creación de documentos en plataformas de terceros no debe implicar la pérdida de control sobre la validez de éstos. Por lo tanto, será preciso:

1. Descargar el documento de la plataforma una vez firmado y enviado.
2. Reservar un “segundo original” del documento antes de enviarlo si la creación y la firma del documento se realiza fuera de la plataforma de transmisión.
3. Incorporar siempre el documento obtenido en el SGD.

Creación de documento	Acciones a realizar			
Incorporada a la plataforma	Firma digital	Transmisión	Descarga	Captura en SGD
Externa a la plataforma	Firma digital	Reservar 2º original	Transmisión	Captura en SGD

Directrices para asegurar la evidencia de acciones en el uso de servicios digitales

1. Se entiende por evidencia el documento que incorpora:
 - Información sobre la acción llevada a cabo
 - La referencia de identificación y validez del documento sobre el cual se ha realizado la acción.
 - El contenido o la referencia del contenido del documento original.
2. Debe obtenerse evidencia de todas las acciones llevadas a cabo en cualquier plataforma de terceros realizadas como parte de las actividades de negocio.
3. El tipo de acción realizada en plataformas de terceros puede ser:
 - Acciones de creación de documentos (pueden estar asociadas con su transmisión).
 - Acciones de transmisión de documentos.
 - Acciones de publicación de documentos.
 - Acciones de verificación o consulta de documentos.

4. Acciones a realizar según el contexto:

¿Hay evidencia?	¿Está firmada?	Acciones a realizar		
Sí	Sí	Descarga	Captura en SGD	—
Sí	No	Descarga	Autenticación	Captura en SGD
No	—	Captura de pantalla	Autenticación	Captura en SGD

5. Evidencia reforzada indirectamente por el contexto:

Evidencia reforzada	Punto clave	
Transmisión	Continuidad en la tramitación	La creación de nuevos documentos derivados del documento transmitido garantiza que realmente se recibió La captura de estos documentos derivados dentro del SGD es esencial, tanto para las actividades de negocio como para la presunción de autenticidad
Publicación	Documento publicado	La captura dentro del SGD de un documento publicado en un boletín oficial y su referencia (enlace permanente) garantiza que la acción fue completada
Verificación/Consulta	Efecto espejo	En este caso, la evidencia reforzada se basa en la confianza en el servicio prestado por el tercero y las medidas que haya adoptado para preservar la presunción de su autenticidad

Apéndice 3

Servicios digitales y gestión de documentos

Análisis: 1º Regulación / 2º Análisis funcional del servicio / 3º Presunción de autenticidad

PROVEEDOR	SERVICIO DIGITAL (1º análisis)	TITULAR	2º análisis	3º análisis
CONSORCIO AOC (14)	DESA'L Repositorio de documentos	Consortio AOC	–	–
	EACAT Extranet de las Administraciones Catalanas (+ SIR) (1º) <i>Instancia genérica (2º y 3º)</i> <i>Instancia específica (2º y 3º)</i>	Consortio AOC	Transmisión Creación	Transmisión Creación
	eFACT Punto General de Facturas Electrónicas de las Admones. Públicas Catalanas	Consortio AOC	Transmisión	–
	eNOTUM Notificación Electrónica	Consortio AOC	Transmisión	Transmisión
	iARXIU Archivo Electrónico Único	Consortio AOC	–	–
	DASC Grado de Discapacidad	Gobierno Catalán	Verificación	Verificación
	eTauler Tablón Edictal Electrónico	Gobierno Catalán	Publicación	–
	Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya	Gobierno Catalán	Publicación	Publicación
	RUDEL Registro Unificado de Datos de las Entidades Locales	Gobierno Catalán	–	–
	SINI@ Sistema de Información y Gestión en la Infancia y Adolescencia	Gobierno Catalán	Creación	Creación
	AEAT Agencia Estatal de Administración Tributaria	Gobierno Español	Verificación	Verificación
	DGT Dirección General de Tráfico	Gobierno Español	Verificación	–
	TEU - (BOE) Tablón Edictal Único	Gobierno Español	–	–
	Boletín Oficial del Estado (BOE) (Inactivo)	Gobierno Español	Publicación	–

PROVEEDOR	SERVICIO DIGITAL (1º análisis)	TITULAR	2º análisis	3º análisis
GOBIERNO CATALÁN (10)	ANICOM Registro General de Animales de Compañía	Gobierno Catalán	Creación	–
	Cédulas de Habitabilidad	Gobierno Catalán	–	–
	HERMES Registro Electrónico de Planes de Autoprotección	Gobierno Catalán	–	–
	PIRMI Renta Mínima de Inserción (Inactivo)	Gobierno Catalán	–	–
	Tramitación de proyectos urbanísticos	Gobierno Catalán	–	–
	RPC Registro Público de Contratos	Gobierno Catalán	–	–
	RSHPO Registro de Solicitantes de Viviendas de Protección Oficial	Gobierno Catalán	–	–
	SIFECAT Sistema de Fondos Europeos de Catalunya	Gobierno Catalán	–	–
	XMLS Red de Mediación para el Alquiler Social	Gobierno Catalán	–	–
	ATENPRO Servicio Telefónico de Atención y Protección de víctimas de violencia de género	Gobierno Español	–	–
GOBIERNO ESPAÑOL (4)	ARCHIVE	Gobierno Español	–	–
	BDNS Base de Datos Nacional de Subvenciones	Gobierno Español	Publicación	Publicación
	InSide	Gobierno Español	–	–
	TESTRA Tablón Edictal de Sanciones de Tráfico (Inactivo)	Gobierno Español	–	–
DIPUTACIÓN PROVINCIAL (2)	Boletín Oficial de la Provincia (BOPG)	Diput. Provincial	Publicación	Publicación
	SIMSAP Sistema de Información Municipal de Salud Pública	Diputación Provincial	Creación	–
UNION EUROPEA (1)	TED Diario Oficial de la Unión Europea	Unión Europea	–	–
TOTAL	31 servicios		16	9