



# **Plan Estratégico de Administración Electrónica de la CARM**

## **Documento de proyecto**



## ÍNDICE

<b>1. Objeto .....</b>	<b>4</b>
<b>2. Presentación.....</b>	<b>4</b>
<b>3. Introducción .....</b>	<b>5</b>
<b>4. El Plan Estratégico de Administración Electrónica: visión, misión y objetivos .....</b>	<b>9</b>
<b>4.1. Misión .....</b>	<b>9</b>
<b>4.2. Visión .....</b>	<b>9</b>
<b>4.3. Objetivos del plan .....</b>	<b>9</b>
<b>5. Ámbito de aplicación .....</b>	<b>10</b>
<b>6. Periodo de vigencia del plan.....</b>	<b>10</b>
<b>7. Contexto actual en la CARM .....</b>	<b>10</b>
<b>7.1. Situación actual de la Administración electrónica en la CARM .....</b>	<b>10</b>
<b>7.2. Oportunidades y amenazas .....</b>	<b>11</b>
<b>7.3. Fortalezas y debilidades .....</b>	<b>12</b>
<b>8. Modelo de Administración Electrónica en la CARM.....</b>	<b>14</b>
<b>8.1. Descripción de los servicios electrónicos y de las herramientas de gestión interna integradas en el plan.....</b>	<b>14</b>
<b>8.1.1. Descripción de los servicios electrónicos.....</b>	<b>15</b>
<b>8.1.2. Descripción de las herramientas electrónicas de gestión interna .....</b>	<b>20</b>
<b>8.2. Modelo Actual de administración electrónica en la CARM.....</b>	<b>23</b>
<b>8.3. Modelo futuro de administración electrónica en la CARM.....</b>	<b>26</b>
<b>9. Formulación de la Estrategia .....</b>	<b>30</b>
<b>9.1. Estrategia de actuación .....</b>	<b>30</b>
<b>9.1.1. Eje 1.- Servicios electrónicos para ciudadanos y empresas.....</b>	<b>31</b>
<b>9.1.2. Eje 2.- Integración y gestión electrónica.....</b>	<b>32</b>
<b>9.1.3. Eje 3.- Adaptación a las exigencias de la Ley 39/2015 y Ley 40/2015 .....</b>	<b>33</b>
<b>9.2. Presupuesto.....</b>	<b>34</b>
<b>10. Desarrollo de la Estrategia.....</b>	<b>35</b>
<b>10.1. Eje 1.- Servicios electrónicos.....</b>	<b>35</b>
<b>10.1.1. Línea 1.- Servicios y tramitación electrónica.....</b>	<b>35</b>
<b>10.1.2. Línea 2.- Servicios administrativos multicanal .....</b>	<b>35</b>
<b>10.1.3. Línea 3.- Inclusión electrónica.....</b>	<b>35</b>
<b>10.2. Eje 2.- Integración y gestión electrónica .....</b>	<b>36</b>
<b>10.2.1. Línea 1.- Herramientas de gestión interna.....</b>	<b>36</b>



10.2.2.	Línea 2.- Interoperabilidad .....	36
10.3.	Eje 3.- Adaptación exigencias Ley 39/2015 y Ley 40/2015 .....	36
10.3.1.	Línea 1.- Adaptación de los procedimientos .....	36
10.3.2.	Línea 2.-Colaboración institucional con Administraciones Públicas .....	37
10.3.3.	Línea 3.- Plan de Formación.....	37
11.	Implantación de la estrategia .....	37
11.1.	Divulgación .....	37
11.2.	Evaluación de resultados .....	38
11.2.1.	Indicadores de información .....	39
11.2.2.	Hitos.....	41
11.2.3.	Objetivos de nivel operativo.....	43
12.	Actuaciones complementarias a los desarrollos tecnológicos. ....	43
13.	Responsables de la ejecución de las acciones.....	44
14.	Control, seguimiento y coordinación .....	45
15.	Plan de Inspección de la Inspección General de Servicios de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia 2016-2018 .....	45
	ANEXOS .....	47
	ANEXO I.- Plan operativo de proyectos de tecnologías de la información .....	48
	ANEXO II.-Plan de formación .....	49
	ANEXO III.- Guía para los órganos y unidades administrativas de actuaciones necesarias para implementar los servicios electrónicos disponibles .....	50
	ANEXO IV.- Plan de comunicación.....	53



## 1. Objeto

Constituye el objeto del presente plan la implementación real y efectiva en todos los procedimientos administrativos, por parte de los centros responsables de su tramitación, de todos los servicios electrónicos actualmente disponibles en la sede electrónica para que puedan ser utilizados por los ciudadanos en sus relaciones con la Administración Regional.

También constituye el objeto del presente plan la realización de todos los desarrollos tecnológicos necesarios para obtener nuevos servicios electrónicos para los ciudadanos y herramientas de gestión interna, para cumplir las exigencias legales y así tener implantados, como máximo el 2 de octubre de 2018, los servicios, herramientas y plataformas previstos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

## 2. Presentación

Las administraciones públicas han iniciado un profundo proceso de reformas y modernización provocado tanto por factores externos como internos. La sociedad cambia y este proceso de cambio no puede dejar indiferente a las administraciones públicas. Una sociedad democrática y exigente demanda una administración ágil y capaz de gestionar lo público con eficiencia y transparencia.

La actividad de las administraciones públicas es muy importante. Un dato sobre su relevancia, desde el punto de vista económico, su actividad representa en España más del 40% del gasto total del Producto Interior Bruto. Por tanto, hay que considerar en este sentido que si una de las variables estratégicas para el desarrollo económico es el aumento de la competitividad, una organización como esta con tanto peso en el producto interior bruto debe ser competitiva.

Pero más allá del anterior dato hay que tener en cuenta que la actividad pública puede actuar como motor o como freno de nuevos proyectos o iniciativas de ciudadanos y empresas, de ahí la demanda social de que las administraciones se conviertan en elementos facilitadores de esas iniciativas y proyectos, de tal manera que la actividad administrativa no frene ninguna de ellas, al contrario, las debe favorecer e impulsar. Estamos hablando de una administración que no quede desconectada de la sociedad, sino que la impulse y que sea permeable a sus demandas, adaptándose fácilmente a los entornos sociales y económicos tan cambiantes.

Es en este contexto, donde la administración electrónica, en el marco de la sociedad de la información, se considera como uno de los principales ejes sobre los que pivota la modernización de las administraciones públicas. En este sentido, es preciso traer a colación lo que tan acertadamente expresa el Informe de la Comisión para la Reforma de las Administraciones Públicas (CORA): no se trata solo de mejorar la eficiencia



sino también de cambiar el enfoque de la administración. Con innovaciones como la administración electrónica no sólo se persigue hacer lo mismo a través de Internet, sino también usar internet para hacer cosas nuevas.

¿Pero de qué hablamos cuando hablamos de administración electrónica? La Comunicación de la Comisión al Consejo, al Parlamento Europeo, al Comité Europeo Económico y Social y al Comité de las Regiones.- COM (2003) 567 final, definió que *“administración electrónica es el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en las Administraciones Públicas, combinado con cambios organizativos y nuevas aptitudes, con el fin de mejorar los servicios públicos y los procesos democráticos y reforzar el apoyo a las políticas públicas. Las TIC y especialmente Internet, son una gran herramienta para hacer a los gobiernos más abiertos y transparentes”*.

En consonancia con todo lo expuesto, este plan tiene como objetivo la definición e implementación de un modelo de Administración Regional, adaptado a las nuevas exigencias normativas, sociales y económicas, que sea motor de impulso y transformación de esta administración y del cambio al que aspiramos y demanda la sociedad para así lograr una administración más eficiente, cercana, flexible, innovadora y transparente.

### 3. Introducción

La administración electrónica se ha convertido en un objetivo, o más bien en un medio, irrenunciable para la transformación de las administraciones públicas. Mediante ella, y a través de la incorporación de las tecnologías de la información y las comunicaciones a los procesos de las administraciones públicas, se pretende, facilitar las relaciones del ciudadano y de las empresas con ellas, mejorar su accesibilidad a los servicios públicos (mediante oficinas abiertas las 24 horas los 365 días del año) mejorar la productividad de la organización y su eficiencia y utilizarla como palanca de apoyo para mejorar los procedimientos y obtener una mayor simplificación de los mismos, con el consiguiente ahorro en cargas y costes administrativos y, por último, profundizar en un cambio del modelo de organización y de su cultura administrativa.

Las barreras físicas existentes, como el tiempo y las distancias, en las relaciones de los ciudadanos con la administración son fácilmente derribadas con la aplicación de las nuevas tecnologías a las relaciones administrativas. En este sentido, la administración electrónica es capaz de poner los servicios a disposición de los ciudadanos en la puerta de su hogar o de las empresas en sus propias oficinas.

La consecuencia inmediata de la Estrategia de Lisboa en el ámbito de la Sociedad de la Información fueron los planes eEurope 2002 y eEurope 2005. El objetivo de estas primeras iniciativas era extender los beneficios de la Sociedad de la Información a todos los ciudadanos de la Unión, desarrollando unos servicios públicos



modernos y creando un entorno dinámico para el comercio electrónico a través de una amplia disponibilidad de acceso de banda ancha a precios competitivos y una infraestructura de información segura.

El relanzamiento de la Estrategia de Lisboa en el año 2005 trajo consigo una nueva agenda política en el ámbito de la Sociedad de la Información, la Estrategia 2010. Los nuevos objetivos íntimamente ligados al crecimiento económico y social de Europa, eran acentuar la contribución de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) a la economía, la sociedad y la calidad de vida personal.

La Comisión Europea adoptó el 15 de Diciembre de 2010 el “Plan de Acción de Administración Electrónico Europeo 2011-2015”. Aprovechamiento de las TIC para promover una administración pública inteligente, sostenible e innovadora.- COM (2010) 743 final.

La Estrategia Europa 2020 realiza de nuevo una apuesta por el desarrollo de la Sociedad de la Información para la consecución de una sociedad inclusiva, inteligente y sostenible. Entre las siete iniciativas clave de Europa 2020 se encuentra la Agenda Digital para Europa, aprobada por la Comisión durante la Presidencia Española de la Unión Europea del primer semestre del año 2010. La finalidad de la Agenda Digital es obtener los beneficios económicos y sociales sostenibles que pueden derivar de un mercado único digital y en unas aplicaciones interoperables.

La Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, consagró la relación con las Administraciones Públicas por medios electrónicos como un derecho de los ciudadanos y como una obligación correlativa para tales Administraciones. El reconocimiento de tal derecho y su correspondiente obligación se erigieron en el eje central de dicha ley.

La ley 11/2007 supuso un cambio sustancial en la concepción del modelo relacional de la administración electrónica, al sustituir el “podrán” de la anterior legislación por el “deberán” que recoge la misma.

Como expone, la citada ley además tiene por objeto reglar los aspectos básicos de la utilización de las tecnologías de la información en la actividad administrativa, en las relaciones entre las Administraciones Públicas, así como en las relaciones de los ciudadanos con las mismas con la finalidad de garantizar sus derechos, un tratamiento común ante ellas y la validez y eficacia de la actividad administrativa en condiciones de seguridad jurídica.

La reciente Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, supera la anterior concepción donde el derecho de los interesados a relacionarse electrónicamente previsto en la Ley 11/2007 no quedaba incardinado dentro del propio procedimiento administrativo, sino que estaba cualificado, digamos, como una forma especial de iniciar el procedimiento.



En este sentido, como consta en el preámbulo de la misma, la tramitación electrónica no puede ser todavía una forma especial de gestión de los procedimientos sino que debe constituir la actuación habitual de las Administraciones. Una Administración sin papel basada en un funcionamiento íntegramente electrónico no solo sirve mejor a los principios de eficacia y eficiencia, al ahorrar costes a ciudadanos y empresas, sino que también refuerza las garantías de los interesados. En efecto, la constancia de documentos y actuaciones en un archivo electrónico facilita el cumplimiento de las obligaciones de transparencia, pues permite ofrecer información puntual, ágil y actualizada a los interesados.

De ahí que resultara clave contar con una nueva ley que sistematice toda la regulación relativa al procedimiento administrativo, que clarifique e integre el contenido de la Ley 30/1992 y de la Ley 11/2007 y profundice en la agilización de los procedimientos con un pleno funcionamiento electrónico.

Es necesario recordar que la disposición final tercera de la Ley 11/2007 dejaba, en el ámbito de las Comunidades Autónomas, la materialización de los derechos reconocidos en el artículo 6, su ejercicio respecto de la totalidad de procedimientos y actuaciones de su competencia supeditado a que lo permitieran sus disponibilidades presupuestarias.

Sin embargo no existe una previsión en este sentido en la Ley 39/2015, por lo que todas las Administraciones Públicas tendrán que tener efectivamente los servicios electrónicos y las herramientas que los sustentan y que dan paso el procedimiento electrónico integral como máximo al año siguiente a su publicación, es decir, el 2 de octubre de 2016, a excepción de las previsiones relativas al registro electrónico de apoderamientos, registro electrónico, registro de empleados públicos habilitados, punto de acceso general electrónico de la Administración y archivo único electrónico que entraran en vigor el 2 de octubre de 2018.

Esto supone que la Administración Regional de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia va a tener que hacer un considerable esfuerzo desde el punto de vista humano, organizativo, tecnológico y presupuestario para tener a punto todas estas herramientas. Es el paso del procedimiento en papel al procedimiento electrónico en su más amplio sentido.

Todo ello implica que todas las unidades administrativas de la Administración Regional tienen que tener todos los procedimientos que tramitan actualmente en formato electrónico en el plazo máximo de tres años. Supone por tanto que todas las fases del procedimiento administrativo han de poder tramitarse y notificarse electrónicamente, pero también supone que se ha de contar con los instrumentos necesarios, algunos pendientes de desarrollar, para ello.

Así ocurre, por ejemplo, con el expediente electrónico, con su gestor documental o con el archivo único electrónico,



Por otro lado la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público ha recogido, con las adaptaciones necesarias, las normas hasta ahora contenidas en la Ley 11/2007, en lo relativo al funcionamiento electrónico del sector público y algunas de las previstas en el Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la anterior.

Quedan así integradas materias que demandaban una regulación unitaria como corresponde con un entorno en el que la utilización de los medios electrónicos ha de ser lo habitual como la firma y sedes electrónicas, el intercambio electrónico de datos en entornos cerrados de comunicación y la actuación administrativa automatizada. Asimismo, se establece la obligación de que las Administraciones Públicas se relacionen entre sí por medios electrónicos.

En definitiva, ambas leyes, la 39/2015 y la 40/2015, suponen, por un lado, la obligación de relacionarse electrónicamente con los ciudadanos y empresas de un modo integral y, por otro, relacionarse del mismo modo con otras Administraciones Públicas. Pero más que una obligación, la entrada en vigor de dichas normas supone una oportunidad que permitirá la modernización de Administración Regional de Murcia, prestando un servicio ágil y de calidad:

- Orientado al usuario: ciudadano, empresa y funcionario
- Con accesibilidad 24x7
- En TODOS los procedimientos (servicio integral)
- Papel 0. Siempre electrónico
- Guiado por el principio de “Una Sola Vez”
- Con total transparencia

De ahí la oportunidad de la aprobación de este plan que tiene por objeto fundamental dar una respuesta adecuada y anticipadamente a las exigencias en materia de administración electrónica que la Administración Regional viene obligada a cumplir y establecer, universalizando así, la aplicación de la administración electrónica de una modo integral a todos sus procedimientos.





## 4. El Plan Estratégico de Administración Electrónica: visión, misión y objetivos

### 4.1. Misión

Los ciudadanos, empresas y organismos accederán a los servicios de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia desde cualquier lugar y sin necesidad de desplazarse a ninguna oficina gracias a la utilización de medios electrónicos.

### 4.2. Visión

El Gobierno de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia procurará la adecuación de los servicios públicos y de los procedimientos administrativos al medio electrónico así como la realización de los ajustes organizativos necesarios y el establecimiento de los canales, las infraestructuras tecnológicas y humanas, y las herramientas para garantizar la óptima prestación de dichos servicios a los ciudadanos, empresas y organismos a través del medio electrónico.

### 4.3. Objetivos del plan

Es necesario, por un lado, para profundizar y consolidar los logros obtenidos en estos años en materia de administración electrónica y, por otro lado, para dar respuesta a los nuevos retos planteados, definir el modelo de administración electrónica del que la Administración Regional quiere dotarse con una doble finalidad: cumplir las exigencia legales que la nueva regulación impone y, por otro lado, propiciar la consecución de una administración más eficiente, más cercana, más accesible y más transparente.

Por ello se configuran como objetivos del presente plan los siguientes:

1. Definir el modelo de administración electrónica en la Administración Pública Regional.
2. Definir los servicios electrónicos y herramientas de gestión interna que configuran el modelo de administración electrónica de la Administración Pública Regional.
3. Implantar efectivamente en todos los procedimientos administrativos, antes del 1 de octubre de 2018, todos los servicios electrónicos y herramientas de gestión definidos en las mencionadas leyes, así como el resto de los recogidos en el presente plan.
4. Obtener un inventario de actuaciones a acometer en cada uno de sus ejes estratégicos, con su plazo de ejecución y con el presupuesto necesario.
5. Dar cumplimiento al nuevo marco normativo en materia de administración electrónica que se deriva de la Ley 39/2015 y de la Ley 40/2015.



## 5. **Ámbito de aplicación**

El presente plan es de aplicación a toda la Administración General de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y sus organismos autónomos.

## 6. **Periodo de vigencia del plan**

El inicio del plazo de vigencia del plan es el 1 de enero de 2016, finalizando el 31 de diciembre de 2018.

## 7. **Contexto actual en la CARM**

### 7.1. **Situación actual de la Administración electrónica en la CARM**

La publicación de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, constituyó, sin ninguna duda, un decidido avance en materia de administración electrónica, al configurar su artículo 6 el derechos de los ciudadanos de relacionarse con las Administraciones Públicas a través del medios electrónicos.

En el ámbito de la Administración del Estado la mencionada ley fue desarrollada, conforme a la habilitación de su disposición final octava, por el Real Decreto 1671/2009 de 6 de noviembre.

En virtud de dicha habilitación, en el ámbito de nuestra Administración Regional se publicó el Decreto 302/2011, de 25 de noviembre, de Régimen Jurídico de la Gestión Electrónica de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

La publicación del mencionado decreto ha sido un hito decisivo que ha permitido, por un lado, el desarrollo de un modelo de administración electrónica, aún sin terminar de construir, y, por otro lado, ha permitido el establecimiento de servicios electrónicos puestos a disposición de ciudadanos y empresas de nuestra región. Es decir, sobre dicha base legal se han cimentado una serie de servicios electrónicos cuyo uso se va extendiendo progresivamente.

Sin ninguna duda, otro hito decisivo la ha constituido la Orden de 15 de enero de 2013, de la Consejería de Economía y Hacienda, por la que se dispuso la puesta en marcha de la Sede Electrónica de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, que es la puerta de acceso de los ciudadanos a los servicios electrónicos que están a su disposición y que residen en misma.

Una idea del grado de implantación de los distintos servicios electrónicos nos lo pueden dar las siguientes cifras en relación a las tramitaciones electrónicas realizadas por ciudadanos y empresas.



Servicio Electrónico	Nº total	%
Datos de certificados electrónicos descargados por los ciudadanos a través de la sede electrónica en 2015	2.334	*
Número de procedimientos con solicitud electrónica existentes a 31 12 2015	62 s/1262	4,91%
Número de procedimientos a 31 12 2015 cuyo estado puede ser consultado por los ciudadanos a través de la Sede Electrónica ("cómo va lo mío")	148 s/1262	11,78%
Número de Consultas realizadas por los ciudadanos en "cómo va lo mío" en el año 2015	116.882	*
Número de solicitudes electrónicas presentadas por los ciudadanos en el año 2015	40.437	*
Número de notificaciones electrónicas realizadas hasta 31 12 2015	1.395	*
Número de procedimientos en Plataforma de Interoperabilidad existentes a 31 12 2015	324	25,67%
Número de certificados descargados a través de la Plataforma de Interoperabilidad por funcionarios y aplicaciones para sustituir su aportación por los ciudadanos durante 2015	166.391	*
Ahorro en cargas administrativas en el año 2015 para ciudadanos y empresas a través de medidas de administración electrónica	4.256.425€	

Como se puede ver, a pesar de la puesta en marcha de los servicios electrónicos, éstos no han sido implementados efectivamente de una manera amplia en los procedimientos administrativos que gestiona la CARM.

Por ello es necesario dar un firme impulso para su efectiva utilización y puesta al servicio de los ciudadanos y empresas. Ello constituye una máxima prioridad y, por tanto, una línea de acción del presente plan.

## 7.2. Oportunidades y amenazas

El análisis de oportunidades y amenazas implica un estudio de los factores externos a la propia Administración Regional, es decir, los dependientes del entorno.

### Oportunidades

- Las leyes 39/2015 y 40/2015 constituyen un marco normativo que justifica la pertinencia e impulsa las actuaciones del Plan Estratégico de Administración Electrónica de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (PAECARM).
- El gran impulso de las relaciones telemáticas en todos los ámbitos de la sociedad (compras online, banca electrónica, etc) establece un contexto que favorece el desarrollo de la eAdministración (administración electrónica).



- Los procedimientos telemáticos son un potente instrumento de mejora de la calidad de los servicios prestados.
- La administración electrónica es un instrumento que permite la agilización de trámites administrativos, la dinamización del tejido productivo, así como la reducción de costes a ciudadanos y empresas.
- Existe una demanda social generalizada de agilidad y eficiencia en las relaciones con las administraciones públicas.
- Los niveles actuales de penetración y uso de las nuevas tecnologías e Internet permiten el despliegue de los servicios públicos electrónicos en muchos ámbitos de la actuación administrativa.
- La administración electrónica constituye una herramienta de ayuda a las políticas de transparencia en el ámbito de la CARM.

#### **Amenazas**

- El desarrollo de todo el potencial de algunos servicios telemáticos está ligado al grado de implantación de la administración electrónica en otras administraciones.
- El momento elegido y el tiempo disponible para el desarrollo del plan estratégico están determinados por la entrada en vigor de las leyes 39/2015 y 40/2015.
- Los usuarios de los servicios pueden no comprender los inevitables incidentes en su prestación habitual, derivados de la utilización de nuevos procedimientos de trabajo y herramientas.
- La dimensión de la brecha digital todavía dificulta el acceso electrónico universal de la ciudadanía a los servicios públicos.

### **7.3. Fortalezas y debilidades**

Este apartado analiza las características internas de nuestra organización.

#### **Fortalezas**

- La implantación de la administración electrónica agiliza el trabajo de los gestores del procedimiento administrativo.
- El desarrollo del plan estratégico permitirá medir más fácilmente la eficiencia de la organización, permitiendo calcular de forma más precisa los costes de los servicios.
- El PAECARM está impulsado desde el ámbito político.



- En el momento presente ya está operativa una infraestructura tecnológica (plataforma eA) que puede ser capaz de dar el soporte necesario a los diversos servicios de la administración electrónica si se completa, evoluciona y escala adecuadamente.
- Existen modelos y metodologías que han guiado las actuaciones realizadas para el desarrollo de la administración electrónica en la CARM antes del desarrollo del plan y que pueden resultar útiles en la definición del modelo definitivo de administración electrónica en la Administración Regional.
- Existe un equipo técnico funcional que lleva tiempo trabajando en el desarrollo de la administración electrónica y dispone de la experiencia y el conocimiento adecuados para posibilitar el éxito del proyecto.
- La centralización de competencias de tecnologías de la información en la dirección general competente en materia de informática facilita la coordinación de las tareas técnicas necesarias para la implantación del plan.
- La concienciación de la necesidad de la administración electrónica va en aumento.

#### **Debilidades**

- El desarrollo de la administración electrónica requiere utilizar servicios comunes y recursos compartidos. Por tanto, es necesario conseguir la implicación de todos los departamentos involucrados en este proyecto corporativo, superando la tendencia a priorizar los intereses de cada unidad organizativa.
- La transición de la administración tradicional a la electrónica (tramitación telemática, documentos electrónicos firmados electrónicamente, etc.) supone un cambio de modelo en la prestación de servicios, que choca con la resistencia al cambio dentro de la propia organización.
- Se requiere la formación necesaria que consiga la capacitación tecnológica requerida para el desarrollo y uso de la administración electrónica en la CARM.
- El conocimiento técnico de nivel operativo se encuentra disperso entre funcionarios y empresas, cambiando además éstas a lo largo del tiempo, por lo que no existe una continuidad en la gestión de dicho conocimiento.
- La tendencia de algunos gestores de los procedimientos a pedir más garantías al mundo digital que al mundo “físico”. Por ejemplo: tienen más confianza en una firma manuscrita en soporte papel – que se puede falsificar fácilmente- que en una firma digital, donde el uso no autorizado es



inmensamente más complicado e infrecuente. En consecuencia, muchas veces exigen a la tramitación electrónica unas verificaciones que no se están realizando en la tramitación tradicional.

## 8. Modelo de Administración Electrónica en la CARM

### 8.1. Descripción de los servicios electrónicos y de las herramientas de gestión interna integradas en el plan

Se han definido los siguientes diez grupos de servicios electrónicos de primer nivel, desagregados por otros de segundo nivel, que son los siguientes:

#### 1. Identificación (firma electrónica)

- Firma electrónica de ciudadanos
- Actuación mediante representante
- Actuación mediante representación por empleado público
- Verificación en Sede Electrónica de los certificados digitales admitidos por las Administraciones Públicas

#### 2. Presentación electrónica

- Solicitudes electrónicas
- Presentación de otros documentos electrónicos
- Pasarela de pagos electrónicos
- Digitalización de documentos
- Registro electrónico único

#### 3. Notificación electrónica

#### 4. Consultas electrónicas (carpeta ciudadana<sup>1</sup>)

- Consultas de expedientes y trámites por los interesados
- Obtención de certificados electrónicos por los interesados

#### 5. Tablón electrónico

#### 6. Portafirmas

#### 7. Otros servicio de firma electrónica

---

<sup>1</sup> La carpeta ciudadana es el servicio electrónico que la CARM pone a disposición de los ciudadanos y empresas para que puedan acceder a sus datos personales, expedientes, notificaciones, así como a determinada información y actuaciones que haya desarrollado la administración en relación con ellos.



- Otros sistemas de firma e identificación (sellos de entidad, sellos de órgano y Código Seguro de Verificación)
- Sello de tiempo
- Sistema de validación de firma electrónica de documentos presentados por los ciudadanos
- Verificación de documentos electrónicos

#### **8. Expediente electrónico**

- Gestión documental
- Expediente electrónico

#### **9. Archivo electrónico único**

#### **10. Plataforma de Interoperabilidad**

A continuación se describen todos los servicios electrónicos mencionados anteriormente.

##### **8.1.1. Descripción de los servicios electrónicos**

#### **S1. IDENTIFICACIÓN (FIRMA ELECTRÓNICA)**

Integrado por los siguientes:

##### **S1.1. Firma electrónica de ciudadanos**

La identificación y autenticación de los ciudadanos en sus relaciones con las administraciones públicas a través de medios electrónicos se hará mediante los sistemas de firma electrónica conforme a lo establecido en la Ley de Firma Electrónica que resulten adecuados para garantizar la identificación de los participantes y, en su caso, la autenticidad e integridad de los documentos electrónicos se hará mediante:

- DNI electrónico
- Certificado electrónico
- Sistema de firma con claves concertadas previa inscripción en un registro como usuario
- Sistema de firma con información conocida por ambas partes.

##### **S1.2. Actuación mediante representante (apoderamiento)**

A los efectos exclusivos de la actuación electrónica ante la Administración Pública de la Región de Murcia, se creó el Registro General Electrónico de Apoderamientos de la Administración Regional.

En él se inscribirán los poderes que los interesados otorguen a terceros para actuar en su nombre de forma electrónica y que permitirá a las distintas Consejerías y a sus organismos públicos y



entidades de derecho vinculados o dependientes, comprobar la representación que ostentan quienes actúen electrónicamente ante ellos en nombre de terceros.

Dicho registro será administrado y coordinado por la Consejería de Hacienda y Administración Pública y gestionado por cada departamento y organismo público que deberán identificar y comunicar a la Dirección General de Función Pública y Calidad de los Servicios los trámites y actuaciones de su competencia para los que sea válida la representación otorgada. El mencionado registro actualmente no está en funcionamiento.

### **S1.3. Actuación mediante representación por empleado público**

Se trata de una medida para favorecer el uso de los medios electrónicos, prevista para el caso de que alguno de los interesados no disponga de los medios electrónicos necesarios.

En este supuesto 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 es necesario que el interesado que carezca de los medios electrónicos necesarios se identifique ante el funcionario y preste su consentimiento expreso para esta actuación.

Todas las administraciones deben mantener actualizado un registro donde consten los funcionarios habilitados para la identificación o firma. Estos registros deberán ser plenamente interoperables y estar conectados con los de las restantes administraciones públicas para comprobar la validez de las citadas habilitaciones.

### **S1.4. Verificación en Sede Electrónica de los certificados digitales admitidos por las Administraciones Públicas**

Servicio que proporciona en la Sede Electrónica la relación de certificados actualmente admitidos por las Administraciones Públicas para relacionarse electrónicamente con ellas los ciudadanos.

## **S2. PRESENTACIÓN ELECTRÓNICA**

Integrado por los siguientes:

### **S2.1. Solicitudes electrónicas**

La solicitud electrónica es el medio para iniciar electrónicamente, a instancia de parte, un procedimiento administrativo. Solo los procedimientos administrativos que tienen una solicitud o formulario electrónico pueden iniciarse electrónicamente.





Corresponde a cada Dirección General de las Consejerías y a los directores de los organismos públicos y entidades de derecho público en el ámbito de sus respectivas competencias la elaboración, actualización o modificación de los formularios para las solicitudes, escritos y comunicaciones normalizadas y a la Dirección General de Función Pública y Calidad de los Servicios su aprobación y publicación en la Sede Electrónica.

### **S2.2. Presentación de otros documentos electrónicos**

Es necesario hacer idénticas precisiones a las hechas en el apartado anterior para la incorporación de otros documentos que no sean solicitudes electrónicas a la sede electrónica, tales como modelos de recursos administrativos, escritos de alegaciones etc. La existencia de procedimientos íntegramente electrónicos implica la existencia en la sede electrónica de modelos normalizados en relación a todas las fases del procedimiento administrativo.

### **S2.3. Pasarela de pagos electrónicos**

En la actualidad la CARM tiene un sistema de pagos electrónico que debe ser modificado para responder a las demandas de los ciudadanos y que amplíe sus posibilidades de utilización. En la actualidad el pago electrónico se puede hacer:

- A través del cargo en cuenta. Este sistema exige estar en posesión de un certificado digital y tener una cuenta corriente abierta en alguna de las entidades que prestan el servicio de caja (dos en la actualidad), lo cual limita esta forma de pago, pero tiene la ventaja de que el usuario maneja una única plataforma, invocándose desde la sede electrónica la plataforma de la entidad que corresponda.
- A través de los servicios de banca electrónica (cargo en cuenta) que prestan las entidades colaboradoras en la gestión recaudatoria. Este medio exige tener activados los servicios de banca electrónica, sin embargo tiene la ventaja que es posible acceder a través de un mayor número de entidades (9 en estos momentos). Este sistema ofrece la dificultad de que el usuario tiene que trabajar con dos plataformas simultáneamente: la de banca electrónica de su entidad y la del portal tributario o la de sede electrónica CARM.
- Para solventar los anteriores inconvenientes se creará una pasarela de pago de la CARM integrada en la plataforma de administración electrónica que posibilite el pago a través de entidades colaboradoras de todos los tributos de la CARM para, así, alcanzar un mayor impacto en los ciudadanos. Dicha pasarela de pago debe permitir el pago tanto a través del cargo en cuenta como mediante tarjeta de crédito/débito o pago por móvil.



#### **S2.4. Digitalización de documentos (conversión de documentos papel a formato electrónico)**

Se prevé para el supuesto de inexistencia de modelos normalizados en la sede electrónica, para la presentación de otros tipos de documentos o para el caso de que el interesado quiera hacer uso de su derecho de presentar los documentos en papel, realizándose su conversión de formato papel a formato electrónico mediante su presentación en el correspondiente registro administrativo para su digitalización y firma electrónica por el funcionario habilitado.

La normativa exige que los documentos presentados de manera presencial ante las administraciones públicas deberán ser digitalizados.

#### **S2.5. Registro electrónico único**

Instrumento para la recepción y remisión por medios electrónicos de cualesquiera solicitudes, escritos y comunicaciones correspondientes a los procedimientos y actuaciones de la competencia de la Administración Pública de la Región de Murcia.

El registro se integra en la Sede Electrónica y desde ella se accederá a sus servicios.

El Registro electrónico único de la CARM se creó por el Decreto 302/2011.

El Registro electrónico único deberá ser plenamente interoperable con el resto de registros de las demás administraciones públicas, de modo que se garantice su compatibilidad informática e interconexión, así como la transmisión telemática de los asientos registrales y de los documentos que se presenten en cualquiera de los demás registros.

### **S3. NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA**

#### **S3.1. Notificación electrónica**

Las notificaciones se deben de practicar preferentemente por medios electrónicos y, en todo caso, cuando el interesado resulte obligado a recibirlas por esta vía.

Las notificaciones por medios electrónicos se practicarán, según disponga cada administración:

- Mediante comparecencia en sede electrónica<sup>2</sup> de la Administración u organismo actuante.
- A través de la dirección electrónica habilitada única.
- Mediante ambos sistemas.

---

<sup>2</sup> La sede electrónica de la CARM es aquella dirección electrónica disponible para los ciudadanos a través de redes de telecomunicaciones cuya titularidad, gestión y administración le corresponde, mediante la cual los ciudadanos acceden a la información, servicios y trámites electrónicos de la Administración Regional.



#### **S4. CONSULTAS ELECTRÓNICAS (carpeta ciudadana)**

Integrado por los siguientes:

##### **S4.1 Consulta de expedientes y trámites por los interesados**

Los interesados en los procedimientos administrativos tienen el derecho de conocer cuál es el estado de la tramitación de su expediente administrativo, tanto si el procedimiento se tramita por medios electrónicos como si no.

Para materializar este derecho está operativo actualmente, para algunos procedimientos administrativos en la Sede Electrónica de la CARM el mencionado servicio, que permite a los interesados conocer cuál es el estado de su expediente a través de la herramienta “cómo va lo mío”<sup>3</sup>

##### **S4.2 Obtención de certificados electrónicos por los interesados**

Otro derecho de los interesados del procedimiento es obtener copias de sus documentos administrativos en soporte electrónico, formen o no parte de un expediente administrativo.

El ejercicio de este derecho se reguló en la Administración Regional a través del uso del Código Seguro de Verificación para las actuaciones automatizadas corporativas de la Administración Regional, incluyendo entre dichas actuaciones automatizadas la generación y emisión de certificados electrónicos por la sede electrónica de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

La incorporación de nuevos certificados por las consejerías a la Plataforma de Interoperabilidad, y en su caso a la sede electrónica, se realizará conforme al procedimiento descrito en el apartado ANEXO III.- Guía para los órganos y unidades administrativas de actuaciones necesarias para implementar los servicios electrónicos disponibles.

#### **S5. TABLÓN ELECTRÓNICO**

##### **S5.1 Tablón Electrónico**

En el mismo se publicarán, sin perjuicio de los supuestos en el que deban utilizarse los diarios oficiales, los actos administrativos y comunicaciones que, por disposición legal o reglamentaria deban publicarse en un tablón de anuncios o de edictos. Para ello se ubicará en la Sede Electrónica la sección denominada Tablón de Anuncios Electrónico.

---

<sup>3</sup> La herramienta “como va lo mío” permite a los ciudadanos acceder electrónicamente, en cualquier momento, a saber cuál es el estado de tramitación de todos y cada uno de los procedimientos administrativos en los que es interesado.



El Tablón electrónico se configura en tres secciones:

1. Tablón edictal único
2. Contratación del Sector Público Regional
3. Anuncios oficiales

1.- El Tablón Edictal Único reside en el BOE para la realización de notificaciones de actos administrativos. A través del mencionado tablón edictal único del Boletín Oficial del Estado deben realizarse las notificaciones administrativas, no solo de la Administración General del Estado sino también de las Administraciones Autonómicas y Locales.

2.- La Sección de Contratación del Sector Público Regional recogerá toda la publicidad en relación a dichos procedimientos (licitaciones, adjudicaciones, contratos y demás actuaciones que deban publicarse)

3.- La Sección Anuncios Oficiales, para el caso de que los destinatarios sean indeterminados o lo sean los ciudadanos en general. Recogerá otras actuaciones administrativas como, por ejemplo, actuaciones en relación a la evaluación de impacto ambiental o periodos de información pública en dicha materia, anuncios de enajenación mediante subasta pública, actuaciones en relación a la Ley de Expropiación Forzosa, anuncios de cobranza sobre determinados impuestos, publicación de subvenciones concedidas, etc.

#### **8.1.2. Descripción de las herramientas electrónicas de gestión interna**

### **A) SERVICIOS Y HERRAMIENTAS HORIZONTALES**

#### **S6. PORTAFIRMAS**

##### **S6.1. Aplicación portafirmas**

Se trata del sistema de firma electrónica para el personal al servicio de la Administración Regional, mediante el correspondiente certificado digital. Dicho personal podrá utilizar, para el ejercicio de sus funciones, el sistema de firma reconocida contenido en dicho certificado.

#### **S7. OTROS SERVICIOS DE FIRMA ELECTRÓNICA**

Integrado por los siguientes:



### **S7.1. Otros sistemas de firma e identificación (sellos de entidad, sellos de órgano, Código Seguro de Verificación)**

Además del sistema de firma electrónica mencionado en el punto anterior, las administraciones públicas podrán identificarse mediante el uso de un sello electrónico basado en un certificado electrónico reconocido o cualificado que reúna los requisitos exigidos por la legislación de firma electrónica.

Además para el ejercicio de la competencia en la actuación administrativa automatizada podrán utilizarse los siguientes sistemas de firma electrónica:

- Sello electrónico de Administración Pública, órgano, organismo público o entidad de derecho público, basado en un certificado electrónico reconocido o cualificado.
- Código Seguro de Verificación vinculado a la Administración Pública, órgano, organismo público o entidad de Derecho Público.

### **S7.2. Sello de tiempo**

El sellado de tiempo es un método para probar que un dato electrónico existió en un momento determinado y, además, que no ha sido modificado desde entonces. Permite por ejemplo probar la existencia de un documento electrónico, su transmisión o recepción por un sistema externo, etc. Mediante la emisión de un sello de tiempo sobre un documento, se generará una evidencia, que determinará la existencia de ese documento en un instante determinado.

El sellado de tiempo se define como la acreditación a cargo de un tercero de confianza de la fecha y hora de realización de cualquier operación o transacción por medios electrónicos.

### **S7.3. Sistema de validación de firma electrónica de documentos presentados por los ciudadanos**

Dicha validación se hará a través del Código Seguro de Verificación, que designa al código único que identifica a un documento electrónico. Este código alfanumérico debe aparecer en los documentos electrónicos.

De este modo, las copias realizadas en soporte papel de documentos de documentos en soporte electrónico tendrán la consideración de copias auténticas.

### **S7.4. Verificación de documentos electrónicos**

Utilidad que permite comprobar la autenticidad de una copia en papel de un documento electrónico expedido por la administración introduciendo en la aplicación el Código Seguro de Verificación.



## **S8. EXPEDIENTE ELECTRÓNICO**

Integrado por los siguientes:

### **S8.1. Gestión documental**

La gestión documental es un proceso importantísimo para la administración electrónica y, en concreto, para la tramitación electrónica en todas sus fases de los procedimientos administrativos. De ahí la importancia de contar con una potente herramienta que realice toda esta gestión.

Un sistema de gestión documental es un sistema informático utilizado para digitalizar y almacenar documentos electrónicos y/o imágenes digitales de documentos originalmente soportados en papel.

Un sistema de gestión documental organiza y facilita la gestión de contenidos de todo tipo, durante todo el ciclo de vida o fases del procedimiento administrativo y provee de un repositorio documental.

Una herramienta de gestión documental permite construir el expediente electrónico, al que nos referimos en el punto siguiente.

### **S8.2. Expediente electrónico**

Se entiende por expediente electrónico el conjunto de documentos electrónicos correspondientes a un procedimiento administrativo, cualquiera que sea el tipo de información que contengan.

Es necesario que los expedientes electrónicos estén foliados. El foliado se llevara a cabo mediante un índice electrónico, firmado por la Administración, órgano o entidad actuante, según proceda. Dicho índice garantizará la integridad del expediente administrativo y permitirá su recuperación siempre que sea preciso. Un mismo documento puede formar parte de distintos expedientes electrónicos.

## **S9. ARCHIVO ELECTRÓNICO ÚNICO**

### **S9.1. Archivo electrónico único**

Cada Administración deberá mantener un archivo electrónico único de los documentos electrónicos que correspondan a procedimientos terminados.

Los documentos electrónicos deberán conservarse en un formato que permita garantizar la autenticidad, integridad y conservación del documento, así como su consulta con independencia del tiempo transcurrido desde su emisión. Para ello los medios o soportes en que se almacenen deberán contar con medidas de seguridad de acuerdo con lo previsto en el Esquema Nacional de Seguridad.

## **S10. PLATAFORMA DE INTEROPERABILIDAD**



A través de dicha plataforma es posible realizar:

- Consulta de datos por los empleados públicos, directamente o a través de sus aplicaciones de gestión. Estos datos serán ofrecidos por los centros directivos de la Administración Regional así como por las diferentes Administraciones Públicas (Administración General del Estado, Comunidades Autónomas, etcétera) a través de la Plataforma de Intermediación del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.
- Remitir datos a otras Administraciones Públicas (Administración General del Estado, Comunidades Autónomas, etcétera) a través de la Plataforma de Intermediación del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.
- Intercambiar datos, tanto como ofertantes como demandantes, con las administraciones locales CARM.

## **B) APLICACIONES VERTICALES**

### **Aplicaciones electrónicas verticales de gestión administrativa**

Se trata de las herramientas informáticas de apoyo de gestión que utilizan las unidades administrativas responsables de la tramitación de los procedimientos administrativos. Los servicios electrónicos, en la mayor parte de los casos, se integrarán en dichas herramientas de gestión, para que esta sea más rápida, eficiente y sobre todo electrónica de un modo integral.

Se relacionan todas ellas en el apartado ANEXO I.- Plan operativo de proyectos de tecnologías de la información

## **8.2. Modelo Actual de administración electrónica en la CARM**

A continuación se describe la configuración actual del sistema de administración electrónica en la CARM, con relación de los destinatarios de los mismos, los canales, los servicios comunes que se ofrecen a los ciudadanos, las herramientas de gestión interna, la plataforma de interoperabilidad y los sistemas de información corporativos.





<b>DESTINATARIOS</b>	 Ciudadanos
	 Empresas y profesionales
	 Empleados públicos
	 Administración Local y otras Administraciones
	 Entidades colaboradoras

<b>CANALES</b>	
 Internet	 Presencial

<b>SERVICIO COMUNES ACTUALMENTE DISPONIBLES PARA EL CIUDADANO</b>	 Identificación
	 Autenticación
	 Registro Electrónico Único
	 Notificación Electrónica
	 Presentación de otros documentos electrónicos












	 Consulta de expedientes y tramites por los interesados
	 Obtención de certificaciones electrónicas por los interesados
	 Verificación de documentos
	 DNI electrónico y certificados digitales

<b>Herramientas de Gestión Interna</b>	 Aplicaciones y herramientas verticales de gestión administrativa
	 Aplicación portafirmas

<b>PLATAFORMA DE INTEROPERABILIDAD</b>	 Herramienta para la consulta de datos por los empleados públicos (directamente o a través de sus aplicaciones de gestión). Estos datos son ofrecidos por la Administración del Estado (a través de la Plataforma de Intermediación del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas) y por determinados centros directivos de la Administración Regional
--	---

<b>SISTEMAS DE INFORMACIÓN CORPORATIVOS</b>	 FIGESPER (Gestión de Recursos Humanos)
	 SIGEPAL (Gestión Económica y Tributaria)
	 QUESTOR (Gestión de Tasas)




	 Gestión de sugerencias, quejas, peticiones de información y felicitaciones
	 Comunicaciones interiores
	 REGISTR@-RM(Sistema unificado de registro)
	 SICI (Sistema Integrado de Control de Indicadores)
	 Cartas de servicio
	 Portafirmas
	 TRAMEL (Tramitación Electrónica de Expedientes)






### 8.3. Modelo futuro de administración electrónica en la CARM.

A continuación se describe la configuración futura del sistema de administración electrónica en la CARM, como consecuencia de la ejecución del presente plan, con relación de los destinatarios de los mismos, los canales, los servicios comunes que se ofrecen a los ciudadanos, las herramientas de gestión interna, la plataforma de interoperabilidad y los sistemas de información corporativos.

<b>DESTINATARIOS</b>	 Ciudadanos
	 Empresas y profesionales
	 Empleados públicos
	 Administración Local y otras Administraciones




	 Entidades colaboradoras
--	---







<b>CANALES</b>	 Internet
	 Presencial
	 Dispositivos móviles
	 Portal Voz
	 Redes sociales


<b>MODELO DE SERVICIOS</b>	 Identificación
	 Autenticación
	 Registro electrónico único
	 Notificación electrónica
	 Pasarela de pagos
	 Gestión de representantes





<b>COMUNES PARA EL CIUDADANO</b>	 Gestión de representación por empleado público
	 Solicitudes electrónicas
	 Presentación de otros documentos electrónicos
	 Conversión de documentos papel a formato electrónico
	 Consulta de expedientes y trámites por los interesados
	 Obtención de certificaciones electrónicas por los interesados
	 Tablón Electrónico
	 Verificación de documentos
	 DNI electrónico y certificados digitales
<b>MODELO DE HERRAMIENTAS DE GESTIÓN INTERNA</b>	 Aplicaciones y herramientas verticales de gestión administrativa
	 Aplicación portafirmas












	 <p>Otros sistemas de firma e identificación</p>
	 <p>Gestión documental</p>
	 <p>Archivo Electrónico Único</p>
	 <p>Expediente Electrónico</p>
	 <p>Sistema de validación de firma electrónica de documentos presentado por los ciudadanos</p>
	 <p>Sello de tiempo</p>

<b>PLATAFORMA DE INTEROPERABILIDAD</b>	 <ul style="list-style-type: none"><li>• Herramienta para la consulta de datos por los empleados públicos puestos a su disposición por la Administración del Estado y por determinados centros directivos de la Administración Regional.</li><li>• Herramienta para el intercambio con otras Administraciones Públicas (Administración del Estado, Administraciones Autonómicas y Administraciones Locales).</li><li>• Portal de Comunidades Autónomas.</li></ul>
--	--

<b>SISTEMAS DE INFORMACIÓN CORPORATIVOS</b>	 <p>FIGESPER (Gestión de Recursos Humanos)</p>
	 <p>SIGEPAL (Gestión económica y tributaria)</p>



	QUESTOR (Gestión de Tasas)
	Gestión de sugerencias, quejas, peticiones de información y felicitaciones
	Comunicaciones interiores
	REGISTR@-RM (Sistema unificado de registro)
	SICI (Sistema Integrado de Control de Indicadores)
	Cartas de servicio
	Portafirmas
	TRAMEL (Tramitación Electrónica de Expedientes)
	Contratación administrativa

## 9. Formulación de la Estrategia

### 9.1. Estrategia de actuación

El presente plan contiene tres ejes estratégicos de actuación desagregados a su vez en líneas de actuación:

Eje 1.- Servicios electrónicos para ciudadanos y empresas

- Línea 1.- Servicios y tramitación electrónica
- Línea 2.- Servicios administrativos multicanal
- Línea 3.- Inclusión electrónica

Eje 2.- Integración y gestión electrónica

- Línea 1.- Herramientas de gestión interna



- Línea 2.- Interoperabilidad

Eje 3.- Adaptación exigencias Ley 39/2015 y 40/2015 en materia de administración electrónica

- Línea 1.- Adaptación de los procedimientos
- Línea 2.- Colaboración institucional con las Administraciones Públicas
- Línea 3.- Plan de Formación

#### **9.1.1. Eje 1.- Servicios electrónicos para ciudadanos y empresas**

Recoge todas las acciones, medidas e iniciativas que tienen por objeto fomentar y facilitar electrónicamente las relaciones externas administrativas de ciudadanos y empresas de nuestra región.

##### **Objetivos:**

- Garantizar la prestación de servicios electrónicos 24 horas 365 días al año.
- Hacer más accesibles los servicios públicos a través de medios electrónicos, adaptándolos a las necesidades de los usuarios.
- Eliminar las barreras físicas o geográficas que puedan existir en la prestación de los servicios públicos.
- Fomentar el uso de los medios electrónicos en ciudadanos y empresas.
- Asegurar la implantación efectiva de los servicios electrónicos en los procedimientos administrativos.
- Hacer efectivos los derechos reconocidos a empresas y ciudadanos de relacionarse electrónicamente con la Administración Pública Regional.

##### **Línea 1.-Servicios y tramitación electrónica**

Integrado por todos los servicios y trámites electrónicos actualmente disponibles y por los que se establezcan como consecuencia del desarrollo del presente plan.

##### **Línea 2.- Servicios administrativos multicanal**

Propiciar el establecimiento de servicios, además de por el canal presencial o electrónicamente, a través de otros medios alternativos tales como correo electrónico, voz, dispositivos móviles y redes sociales.

##### **Línea 3.- Inclusión electrónica**

Se entiende por inclusión electrónica todas aquellas actividades que tienen por objeto la utilización real y efectiva por los ciudadanos de los servicios electrónicos. Está integrada por todas las iniciativas, proyectos y acciones que favorezcan la incorporación de los ciudadanos y empresas a



través del acceso electrónico a los servicios públicos, favoreciendo la accesibilidad y la adaptación a las necesidades de los usuarios.

También se entiende por inclusión electrónica las actividades que todos los centros directivos deben realizar para incorporar de una manera efectiva en sus procedimientos todos los servicios electrónicos existentes en cada momento para que el uso de los servicios electrónicos constituyan una opción real para los ciudadanos.

### **9.1.2. Eje 2.- Integración y gestión electrónica**

Se incluyen en este eje todas las acciones, medidas e iniciativas dirigidas a la integración en los distintos sistemas y herramientas informáticas de gestión de los distintos servicios electrónicos que se ofrecen en estos momentos o se puedan ofrecer como consecuencia del desarrollo del presente plan, así como las dirigidas al fomento o a la creación de mecanismos de colaboración e intercambio de información entre Consejerías y Organismos Autónomos de la Administración Regional y con el resto de Administraciones Públicas.

#### **Objetivos:**

- Incorporar herramientas electrónicas de apoyo a la gestión de procedimientos que permitan simplificar y automatizar la tramitación de los mismos, reutilizando la información existente en la administración pública.
- Incorporar a las herramientas de apoyo a la gestión de procedimientos todos los servicios y trámites electrónicos disponibles en cada momento.
- Favorecer con dichas herramientas la tramitación electrónica integral de los procedimientos y el expediente electrónico.
- Permitir el uso e intercambio de información entre Consejerías y Organismos Autónomos y con otras administraciones públicas de un modo automatizado.

#### **Línea 1.- Herramientas de gestión interna**

El desarrollo y uso de herramientas que den soporte a la actividad administrativa incorporando a las mismas todos los servicios y trámites electrónicos disponibles, con la finalidad de implantar efectivamente en los procedimientos administrativos la tramitación electrónica integral.

#### **Línea 2.- Interoperabilidad**

Se incluyen en esta línea todas las acciones, medidas y proyectos que permitan mecanismos de colaboración para el uso e intercambio de información entre Consejerías y Organismos Autónomos de la Administración Regional y con otras administraciones públicas.





### **9.1.3. Eje 3.- Adaptación a las exigencias de la Ley 39/2015 y Ley 40/2015**

Este eje considera todas las acciones, medidas e iniciativas necesarias para dar cumplimiento a las previsiones contenidas en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, así como en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público en materia de expediente electrónico, registro electrónico, registro de apoderamiento, archivo electrónico único, actuación mediante representación por empleado público, punto de acceso general electrónico, así como en materia de comunicaciones entre las administraciones públicas.

#### **Objetivos:**

- Asegurar que la Administración Regional tenga disponibles, en los plazos establecidos, las herramientas y servicios electrónicos previstos en la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común y Ley 40/2015 de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Establecer los mecanismos de colaboración con la Administración General del Estado necesarios para la implementación de herramientas y servicios electrónicos.
- Asegurar, a través de la elaboración de un plan de formación dirigido a los empleados públicos, el necesario impulso que propicie el cambio cultural y organizativo necesario en la organización que supone el tránsito hacia una administración “cero papel”

#### **Línea 1.- Adaptación de los procedimientos**

Contiene todas las acciones, medidas e iniciativas necesarias para tener, en los plazos previstos, a disposición de los ciudadanos y empresas de nuestra región todos los servicios electrónicos preceptivos señalados en la Ley 39/2015 y 40/2015.

#### **Línea 2.- Colaboración institucional con las Administraciones Públicas**

Asegurar la eficiencia del establecimiento de las acciones y medidas mediante el desarrollo de las actuaciones necesarias para la adhesión de la Administración Pública Regional a las herramientas, instrumentos y plataformas tecnológicas que la Administración General del Estado ponga a disposición de las administraciones autonómicas, así como asegurar su funcionamiento efectivo mediante la realización de los desarrollos que sean necesarios.

Asegurar la eficiencia del establecimiento de las acciones y medidas mediante el desarrollo de las actuaciones necesarias para la cesión a las Administraciones Locales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia de las herramientas, instrumentos y plataformas tecnológicas que por cualquier título explote la CARM.



### Línea 3.- Plan de Formación

La puesta en marcha y ejecución del PAECARM, implica unas consecuencias y una transformación tan profunda en la Administración Regional que no será posible conseguirla sin un cambio en la cultura de la organización, así como un cambio organizativo en los procesos de trabajo. El tránsito de la administración en papel a la administración electrónica con “cero papel” comporta un modo diferente de hacer las cosas y tiene un impacto directo e inmediato en el trabajo de los empleados públicos, de ahí que sea necesario un plan de formación dirigido a los mismos para propiciar los mencionados cambios en la organización.

## 9.2. Presupuesto

A continuación se desglosa el presupuesto del presente plan, cuya ejecución está prevista durante el periodo 2016-2018. Incluye el coste de las actuaciones de:

- La integración de los servicios de administración electrónica en las aplicaciones informáticas de gestión de los procedimientos administrativos
- El desarrollo de los nuevos servicios de administración electrónica recogidos en el plan.
- Las acciones en materia TI contempladas por el PAECARM en relación con la implantación de la administración electrónica en los Ayuntamientos de la Región (consultar apartado ANEXO I.- Plan operativo de proyectos de tecnologías de la información
- Los dispositivos periféricos necesarios para la prestación del servicio de digitalización certificada (escáneres)
- El plan de formación

INTEGRACIÓN DE LAS APLICACIONES CON LOS SERVICIOS CORPORATIVOS eA	6.819.319,20 €
DESARROLLO SERVICIOS CORPORATIVOS eA	846.633,52 €
IMPLANTACIÓN SERVICIOS eA EN AYUNTAMIENTOS	2.500.000,00 €
ADQUISICIÓN DE ESCÁNERES (necesarios para el servicio de digitalización certificada)	255.000,00 €
PLAN DE FORMACIÓN	60.000,00 €
<b>IMPORTE TOTAL ACTUACIONES TI</b>	<b>10.480.952,72 €</b>



## 10. Desarrollo de la Estrategia

Las actuaciones que hay que desarrollar en cada uno de los ejes y líneas se pueden agrupar en tres tipos:

- Implantación de los servicios electrónicos actualmente disponibles en los procedimientos administrativos (inicio electrónico de los procedimientos, firma electrónica, notificación electrónica y consulta de estado de expedientes) para que puedan ser utilizados por los ciudadanos.
- Desarrollos tecnológicos de nuevos servicios electrónicos.
- Implantación de dichos nuevos servicios electrónicos en los procedimientos administrativos, una vez finalizados los desarrollos tecnológicos, para que puedan ser utilizados por los ciudadanos.

A continuación se describen las actuaciones que hay que desarrollar en ejecución de la estrategia definida en el presente plan, agrupados por cada eje y línea.

### 10.1. Eje 1.- Servicios electrónicos

#### 10.1.1. Línea 1.- Servicios y tramitación electrónica

- Identificación y autenticación mediante sistema de clave concertada y de información conocida por ambas partes
- Interconexión e interoperabilidad de registros
- Notificación electrónica mediante dirección electrónica habilitada
- Pasarela de pagos electrónicos que permita el pago mediante tarjeta de crédito y cargo en cuenta
- Registro de apoderamientos
- Solicitudes electrónicas y otros formularios (herramienta para la elaboración de los mismos)
- Conversión de documentos papel a formato electrónico
- Tablón electrónico

#### 10.1.2. Línea 2.- Servicios administrativos multicanal

- Dispositivos móviles (administración y ciudadanos)
- Portal voz
- Atención presencial (actuación mediante representación por empleado público)

#### 10.1.3. Línea 3.- Inclusión electrónica

- Identificación y autenticación (sistema de clave concertada y de información conocida por ambas partes)



- Implantación por todas las unidades y órganos administrativos de los servicios electrónicos existentes en la sede electrónica (inicio electrónico, firma electrónica, notificación electrónica, “cómo va lo mío”)

## **10.2. Eje 2.- Integración y gestión electrónica**

### **10.2.1. Línea 1.- Herramientas de gestión interna**

- Aplicaciones y herramientas verticales de gestión administrativa. Integración en las aplicaciones de gestión de los servicios solicitud electrónica, portafirmas, notificación electrónica y “cómo va lo mío”
- Extensión del uso de la aplicación portafirmas
- Implantar otros sistemas de firma e identificación (sellos de entidad, sellos de órgano, Código Seguro de Verificación)
- Gestión documental
- Expediente electrónico
- Archivo electrónico único
- Sistema de validación de firma electrónica de documentos presentados por los ciudadanos
- Sello de tiempo

### **10.2.2. Línea 2.- Interoperabilidad**

- Intercambio de datos (oferentes y demandantes) con otras Administraciones Públicas (Administración del Estado, Administraciones Autonómicas, etcétera) a través de la Plataforma de Intermediación del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.
- Intercambio de datos (oferentes y demandantes) con las administraciones locales CARM.
- Intercambio de información a través del Portal de Comunidades Autónomas.

## **10.3. Eje 3.- Adaptación exigencias Ley 39/2015 y Ley 40/2015**

### **10.3.1. Línea 1.- Adaptación de los procedimientos**

- Implantación efectiva en todos los procedimientos administrativos de todos los centros directivos de la tramitación electrónica en todas sus fases, incorporando en los mismos todos los servicios electrónicos y herramientas de gestión previstas en este plan, para así dar cumplimiento a las exigencias impuestas en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común y en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen



Jurídico del Sector Público para las Administraciones Públicas en materia de administración electrónica.

### **10.3.2. Línea 2.-Colaboración institucional con Administraciones Públicas**

- Promover el acceso a los servicios y soluciones tecnológicas establecidas en el presente plan a las administraciones locales CARM.
- Adhesión de la Administración General de la CARM a las plataformas y herramientas tecnológicas desarrolladas por la Administración General del Estado.

### **10.3.3. Línea 3.- Plan de Formación**

Diseñar, elaborar y ejecutar un plan de formación dirigido a los empleados públicos para propiciar el cambio cultural y organizativo necesario en la organización, que asegure el éxito de las actuaciones contenidas en el PAECARM, dado el impacto que va a producir en la Administración Regional el tránsito hacia una administración de “cero papel”. Las actuaciones previstas en relación con esta línea pueden consultarse en el apartado ANEXO II.-Plan de formación.

## **11. Implantación de la estrategia**

### **11.1. Divulgación**

El Plan de Administración Electrónica de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia no solo requiere los trabajos necesarios para su propio desarrollo, sino que también debe contemplarse un aspecto importante como es su conocimiento público, pues no debe soslayarse que la comunicación constituye una herramienta estratégica, que además actúa como instrumento de transparencia y de gobierno abierto.

Por otra parte, la implantación del plan de administración electrónica involucrará a determinados actores y los resultados que se obtengan de su ejecución afectarán de forma significativa a otros. En consecuencia, se considera que la política de comunicación respecto de este plan debe abordarse en una doble vertiente:

- Interna. La implantación del PAECARM requerirá la realización de numerosas tareas por parte de personal de la Administración Regional de diferente naturaleza: del ámbito técnico, gestores de los procedimientos, etc. También supondrá cambios importantes tanto en el modo de trabajar, como en la relación con el ciudadano. Por tanto, es importante una adecuada política de difusión del proyecto dentro de la propia organización que, por una parte, fomente la necesaria implicación de los directivos y



empleados públicos del ámbito de la CARM en la realización del proyecto y, por otra, promueva el uso corporativo de los servicios que se implementen.

- Externa. Es necesario que los destinatarios de las acciones y servicios derivados del plan conozcan el nuevo escenario de relación con la Administración Regional, de forma que se maximicen los beneficios derivados de su puesta en marcha.

En ambos casos se considera necesaria la realización de actuaciones en el ámbito de la comunicación, no solo de forma puntual al inicio o final de desarrollo del plan, sino con la periodicidad que se estime adecuada, de forma que pueda percibirse claramente la evolución que está sufriendo la prestación de los servicios públicos y éstos puedan utilizarse en cada momento aprovechando todo su potencial.

Por tanto, con el fin de materializar la imagen que se desea proyectar sobre el nuevo modelo de Administración Regional que resultará de la aplicación del PAECARM, se elaborará un plan de comunicación que concretará las actuaciones a realizar en materia de divulgación del proyecto.

El contenido del plan de comunicación puede consultarse en el apartado ANEXO IV.- Plan de comunicación.

## 11.2. Evaluación de resultados

Las herramientas utilizadas en la evaluación y control de la ejecución del plan serán los **indicadores de información**, los **objetivos de nivel operativo** y los **hitos de interés ciudadano**.

- **Indicadores.** Sirven para medir el grado de cumplimiento de los objetivos operativos, que se definirán en su momento en el marco de los planes operativos correspondientes. Para cada uno de los indicadores se requerirá definir el objetivo que mide, la frecuencia con la que será revisado y la persona responsable de ello. Los indicadores deben proporcionar un conocimiento de alto valor añadido que resulte valioso a la organización, pues en caso contrario su utilidad estará cuestionada, se prescindirá de su uso y no se dispondrá de la información necesaria para establecer si se están consiguiendo las metas planteadas. Los indicadores servirán de base para la presentación de informes, de forma que los datos proporcionados puedan utilizarse en la toma de decisiones del nivel de dirección.
- **Hitos.** Consideraremos como eventos clave del PAECARM las fechas en las que se estima que estarán disponibles las herramientas informáticas en las que se sustentan cada uno de los servicios corporativos de administración electrónica.



- **Objetivos de nivel operativo.** Son los fines últimos a los que se dirigen todas las acciones contempladas en el PAECARM, concretando sus objetivos específicos. Los objetivos operativos son cuantificables, medibles mediante indicadores y directamente verificables.

Los objetivos establecidos en el plan, sean cuantitativos o cualitativos, deberán ofrecer facilidad de medida para poder cuantificar los resultados. Por tanto, una vez puesto en marcha el plan estratégico y establecidos los objetivos, será aconsejable conocer en todo momento el grado de consecución de los mismos, a fin de subsanar aquellas desviaciones difíciles de corregir si no se detectan a tiempo.

### 11.2.1. Indicadores de información

Los indicadores definidos para el PAECARM son los siguientes:

Servicio eA	Indicador
<b>GRUPO 1.- Identificación (firma electrónica)</b>	
Firma electrónica de ciudadanos.	Número de procedimientos en los que es posible realizar algún trámite electrónico
Actuación mediante representante	Número de procedimientos en los que es posible actuar mediante apoderamiento
Actuación mediante representación por empleado público	Número de procedimientos en los que es posible actuar mediante representación por empleado público
Verificación en sede electrónica de los certificados digitales admitidos por las Administraciones Públicas	Grado de adecuación de la sede electrónica al requisito legal de verificación en sede electrónica de los certificados digitales admitidos por las Administraciones Públicas <sup>4</sup>
<b>GRUPO 2.- Presentación electrónica</b>	
Solicitudes electrónicas	Número de procedimientos con solicitud electrónica
Presentación de otros documentos electrónicos	Número de procedimientos en los que es posible la presentación de otros documentos distintos a la solicitud
Pasarela de pagos electrónicos	Número de procedimientos de ingresos en los que es posible realizar el pago electrónicamente
Digitalización de documentos	Número de procedimientos en los que es posible digitalizar los documentos presentados en papel para su conversión a formato electrónico
Registro electrónico único	Número de procedimientos con acceso al registro electrónico único
<b>GRUPO 3.- Notificación electrónica</b>	
Número de procedimientos en los que es posible realizar la notificación electrónicamente	
<b>GRUPO 4.- Consultas electrónicas (carpeta ciudadana)</b>	
Consultas de expedientes y trámites por los interesados	Número de procedimientos en los que es posible consultar su estado de tramitación a través de la sede electrónica

<sup>4</sup> 0: Sin adecuación, 1: Principales autoridades de certificación españolas, 2: Todas las autoridades de certificación españolas, 3: Todas las autoridades de certificación europeas



Servicio eA	Indicador
<b>Obtención de certificados electrónicos por los interesados</b>	Número de clases de certificados electrónicos distintos que pueden ser obtenidos por los ciudadanos a través de la sede electrónica
<b>GRUPO 5.- Tablón electrónico</b>	
Número de Consejerías y OAAA que realizan sus anuncios de contratación a través del tablón electrónico	
<b>GRUPO 6.- Portafirmas</b>	
Número de procedimientos que integran en sus aplicaciones de gestión la firma electrónica	
<b>GRUPO 7.- Otros servicios de firma electrónica</b>	
<b>Otros sistemas de firma e identificación (sellos de entidad, sellos de órgano y código seguro de verificación)</b>	Número de procedimientos que utilizan otros sistemas de firma e identificación
<b>Sello de tiempo</b>	Número de procedimientos que incorporan el sello de tiempo
<b>Sistema de validación de firma electrónica de documentos presentados por los ciudadanos</b>	Número de procedimientos en los que es posible validar la firma electrónica de los ciudadanos en los documentos presentados por ellos
<b>Verificación de documentos electrónicos</b>	Número de procedimientos en los que es posible verificar la autenticidad de los documentos electrónicos emitidos por la administración
<b>GRUPO 8.- Expediente electrónico</b>	
<b>Gestión documental</b>	Número de procedimientos con series documentales definidas completamente
<b>Expediente electrónico</b>	Número de procedimientos con expedientes electrónicos
<b>GRUPO 9.- Archivo electrónico único</b>	
Número de procedimientos incorporados al archivo electrónico único	
<b>GRUPO 10.- Plataforma de Interoperabilidad</b>	
Número de procedimientos que se integran con la plataforma de interoperabilidad	



### 11.2.2. Hitos

La siguiente tabla muestra la relación de todos los servicios eA corporativos, especificando la disponibilidad de los ya existentes y las fechas en las que se estima que estarán operativas las herramientas informáticas que requiere la puesta en funcionamiento de los servicios de administración electrónica que todavía no están disponibles.

Los hitos del plan corresponderían con dichas fechas, es decir, con el momento a partir del cual los servicios eA podrán integrarse con las aplicaciones de negocio de las diferentes consejerías y OOAA

Servicio eA	Fecha de disponibilidad
<b>S1. IDENTIFICACIÓN (FIRMA ELECTRÓNICA)</b>	<b>Autenticación mediante certificado, cl@ve o información conocida por ambas partes</b>
S1.1. Firma electrónica de ciudadanos	Disponible
S1.2. Actuación mediante representante (apoderamiento)	Noviembre 2017
S1.3. Actuación mediante representación por empleado público	Julio 2017
S1.4. Verificación en Sede Electrónica de los certificados digitales	Diciembre 2017
<b>S2. PRESENTACIÓN ELECTRÓNICA</b>	<b>Formularios de tramitación electrónica de procedimientos administrativos</b>
S2.1. Solicitudes electrónicas	Marzo 2017
S2.2. Presentación de otros documentos electrónicos	Marzo 2017
S2.3. Pasarela de pagos electrónicos	Enero 2017
S2.4. Digitalización de documentos	Febrero 2017
S2.5. Registro electrónico único	Disponible
<b>S3. NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA</b>	<b>Notificación por comparecencia en sede</b>
S3.1. Notificación electrónica	Disponible (notificación por comparecencia en sede)
<b>S4. CONSULTAS ELECTRÓNICAS (Carpeta Ciudadana)</b>	<b>Cómo va lo mío, consulta del estado de tramitación del expediente</b>
S4.1 Consulta de expedientes y trámites por los interesados	Diciembre 2017

Servicio eA	Fecha de disponibilidad
S4.2 Obtención de certificados electrónicos por los interesados	Disponible
<b>S5. TABLÓN ELECTRÓNICO</b>	<b>Servicio proporcionado por el BORM.</b>
S5.1 Tablón Electrónico	Disponible
<b>S6. PORTAFIRMAS</b>	<b>Firma por empleado público de documentos generados en la tramitación del expediente</b>
S6.1. Aplicación portafirmas	Disponible
<b>S7. OTROS SERVICIOS DE FIRMA ELECTRÓNICA</b>	<b>Actuaciones administrativas automatizadas (sello de entidad, sello de órgano y CSV<sup>5</sup>)</b>
S7.1. Otros sistemas de firma e identificación (sellos , CSV, etc)	Julio 2017
S7.2. Sello de tiempo	Disponible
S7.3. Sistema de validación de firma electrónica de documentos de ciudadanos	Disponible
S7.4. Verificación de documentos electrónicos	Disponible
<b>S8. EXPEDIENTE ELECTRÓNICO</b>	<b>A nivel de documento electrónico y expediente electrónico. En la práctica es la integración con SANDRA (gestor documental corporativo)</b>
S8.1. Gestión documental	Disponible (sin clasificación por series documentales, ni expediente electrónico)
S8.2. Expediente electrónico	Diciembre 2017
<b>S9. ARCHIVO ELECTRÓNICO ÚNICO</b>	<b>Archivado de expedientes cerrados</b>
S9.1. Archivo electrónico único	Diciembre 2018
<b>S10. PLATAFORMA DE INTEROPERABILIDAD</b>	<b>Se refiere a los certificados que se podrían consultar por la aplicación en la tramitación del expediente</b>
S10.1. Plataforma de interoperabilidad	Disponible (31 certificados actualmente; y se van añadiendo más paulatinamente)

<sup>5</sup> CSV: código seguro de verificación.



### **11.2.3. Objetivos de nivel operativo**

Los objetivos operativos a alcanzar en el PAECARM se establecerán en los planes operativos que corresponda. A la fecha de finalización del plan estratégico, los objetivos definidos alcanzarán siempre el 100% del universo de cada indicador. Será necesario también que se defina y, en su caso se cuantifique, el universo de cada uno de ellos.

Concretamente los objetivos operativos en materia TI se definirán en el plan operativo de proyectos de tecnologías de la información.

## **12. Actuaciones complementarias a los desarrollos tecnológicos.**

Las actuaciones previstas en el PAECARM, tienen un impacto directo en los procedimientos administrativos que son competencia de la Administración Regional, en su tramitación, en el desarrollo de las diversas actividades que realiza, así como en los métodos de trabajo y en la propia organización, y, por supuesto, en los ciudadanos y empresas destinatarios de sus servicios y actividades.

Por ello, es necesario que el marco jurídico que ampara el desarrollo de las actividades de la Administración Regional, conformado por las nuevas Leyes 39/2015 de 1 de octubre de Procedimiento Administrativo Común y 40/2015, de 1 de Octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, se dote de la necesaria cobertura jurídica, cumpliendo así con el mandato estatal, dotado de competencia exclusiva en esta materia, cumpliendo con el principio de legalidad, y, por otro, con el de seguridad jurídica y amparo de los derechos de los ciudadanos y empresas de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Es por esta razón que la entrada en vigor de la nueva normativa implica la necesidad de realizar un profundo análisis del marco jurídico actualmente vigente en el ámbito de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para adaptarla a las exigencias del nuevo marco jurídico, siendo preciso determinar qué desarrollos normativos son necesarios realizar para dar cobertura a los distintos instrumentos tecnológicos que se desarrollen en el marco del PAECARM, y, en definitiva, a una nueva realidad que no es otra que la tramitación totalmente electrónica de todos los procedimientos y servicios que gestiona esta Administración.

Así, la disposición final quinta de la Ley 39/2015 y la disposición final decimoséptima de la Ley 40/2015, otorgan un plazo de un año a partir de la entrada en vigor de las mismas de “adaptación normativa” para la adecuación de las normas autonómicas que sean incompatibles con lo previsto en la Legislación estatal.

Asimismo, es fundamental que la puesta en marcha de los distintos servicios electrónicos contenidos en el presente plan vayan acompañados de los correspondientes desarrollos normativos que complementen el ordenamiento jurídico español, de conformidad con lo previsto en el mismo y con el alcance previsto en las

normas, amparando los derechos de los ciudadanos y de los interesados en el procedimiento administrativo contenidos en ambas normas.

Se integra, por tanto, en el PAECARM, como actuación complementaria, la realización de un inventario de proyectos normativos que hayan de promoverse para, como se ha dicho, dar cobertura jurídica a la actividad administrativa basada en los nuevos servicios electrónicos y que las disposiciones normativas que sean necesarias entren en vigor con anterioridad a la puesta en marcha de los distintos servicios electrónicos contenidos en el Plan.

Igualmente, se revisará el contenido de los convenios actualmente vigentes suscritos entre la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas para determinar si es necesario ampliar el contenido de los mismos y/o suscribir alguno nuevo entre ambas entidades para la utilización de nuevas soluciones tecnológicas relacionadas con los servicios electrónicos contenidos en el plan.

### **13. Responsables de la ejecución de las acciones**

Conforme a la tipología de las actuaciones definidas en el punto 10 del presente plan, los responsables de la ejecución de cada una de las acciones previstas en el mencionado punto, son los siguientes:

1. Corresponde a cada Dirección General u Organismo Autónomo, coordinadas por la Secretaría General o por el Director del Organismo Autónomo, en su caso, con el apoyo de la Dirección General de Patrimonio e Informática (DGPI), la implementación de los servicios electrónicos actualmente disponibles en los procedimientos administrativos que tramita (inicio electrónico de los procedimientos, firma electrónica, notificación electrónica y consulta de estado de expedientes), para que de esta manera puedan ser utilizados por los ciudadanos. Del mismo modo corresponderá a cada Secretaría General u órgano asimilado en los Organismos Autónomos la implementación de los mencionados servicios electrónicos en los procedimientos horizontales de su competencia.
2. Corresponde a la Dirección General de Patrimonio e Informática llevar a cabo los desarrollos tecnológicos necesarios de los nuevos servicios electrónicos recogidos en el punto 10 del plan.
3. Corresponde a cada Dirección General u Organismo Autónomo, coordinadas por la Secretaría General o por el Director del Organismo Autónomo, en su caso, con el apoyo de la DGPI, la implementación de los nuevos servicios electrónicos en los procedimientos administrativos que tramita, una vez finalizados los correspondientes desarrollos tecnológicos, para que de esta



manera puedan ser utilizados por los ciudadanos. Del mismo modo corresponderá a cada Secretaría General u órgano asimilado en los Organismos Autónomos la implementación de los servicios electrónicos en los procedimientos horizontales de su competencia.

4. Corresponde a la Inspección General de Servicios realizar el inventario de disposiciones normativas que sean necesarias para la cobertura jurídica de los distintos servicios electrónicos contemplados en el PAECARM al que se refiere el anterior apartado 10.

La revisión de los convenios mencionados también en dicho apartado se realizara conjuntamente entre la Inspección General de Servicios y la Dirección General de Patrimonio e Informática.

#### **14. Control, seguimiento y coordinación**

Para el control y seguimiento del presente plan se creará una Comisión de Control y Seguimiento que estará integrada por los Secretarios Generales de cada una de las Consejerías, Directores de los Organismos Autónomos, la Directora General de Patrimonio e Informática y el Director General de Función Pública y Calidad de los Servicios. A dicha comisión podrán asistir los funcionarios de las mencionadas direcciones generales que se estime conveniente para cada reunión.

Asimismo se constituirá una comisión bipartita integrada al menos por un funcionario de la Dirección General de Patrimonio e Informática y de la Dirección General de Función Pública y Calidad de los Servicios para la debida coordinación de las actuaciones previstas en el presente plan.

#### **15. Plan de Inspección de la Inspección General de Servicios de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia 2016-2018**

El Acuerdo del Consejo de Gobierno que apruebe el Plan de Inspección de la Inspección General de Servicios de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el periodo 2016-2018 incluirá el control de las siguientes actuaciones previstas en el punto 10 del plan:

- Implementación por cada Dirección General u Organismo Autónomo de los servicios electrónicos actualmente disponibles (inicio electrónico de los procedimientos, firma electrónica, notificación electrónica y consulta de estado de expedientes) en los procedimientos administrativos para que puedan ser utilizados por los ciudadanos.
- Implementación por cada Dirección General u Organismo Autónomo de los nuevos servicios electrónicos en los procedimientos administrativos, una vez finalizados los desarrollos tecnológicos, para que puedan ser utilizados por los ciudadanos.



**Región de Murcia**  
Consejería de Hacienda  
y Administración Pública



## ANEXOS



## **ANEXO I.- Plan operativo de proyectos de tecnologías de la información**

El plan operativo de las actuaciones en materia de tecnologías de la información (TI) necesarias para el desarrollo del Plan de Administración Electrónica de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (PAECARM) puede consultarse en el documento [PAECARM-proy-20160504 Plan operativo proyectos TI\(1.3\).docx](#)





## ANEXO II.-Plan de formación

Su objetivo es favorecer, a través de la formación, el éxito de la estrategia y el cambio cultural y organizativo que el desarrollo del PAECARM supone en la Administración Regional.

Para el año 2016 se han planificado 3 jornadas formativas (una dirigida a todo el personal de la CARM y dos a la Dirección de los Servicios Jurídicos) así como 6 cursos de formación dirigidos a:

- Secretarios e interventores de ayuntamientos.
- Personal técnico de la DGPI.
- Servicios Jurídicos de las distintas Consejerías y OOAA.

El plan se extiende durante el periodo 2016-2018.

Para los ejercicios 2017 y 2018 la EFIAP planificará anticipadamente las acciones formativas necesarias dentro de su oferta formativa anual.

PRESUPUESTO:

- Año 2016: 10.000€
- Año 2017: 30.000€
- Año 2018: 20.000€



## **ANEXO III.- Guía para los órganos y unidades administrativas de actuaciones necesarias para implementar los servicios electrónicos disponibles**

Con el objeto de facilitarles a todos los órganos y unidades administrativas la implantación de los distintos servicios electrónicos en los procedimientos administrativos que tramitan y, así, cumplir con uno de los objetivos definidos en este plan y con las exigencias legales impuestas por las leyes 39/2015 y 40/2015 se ha elaborado esta guía que contiene todos los ítems intermedios que tienen que realizar las distintas unidades administrativas para implantar dichos servicios electrónicos.

Los servicios electrónicos son los disponibles en este momento, es decir: solicitud electrónica (específica o genérica), notificación electrónica, consulta de expedientes “cómo va lo mío” y certificaciones electrónicas en la Plataforma de Interoperabilidad y/o en sede.

### **1.- SOLICITUDES ELECTRÓNICAS COMO FORMA DE INICIO DEL PROCEDIMIENTO**

#### **1.1.- SOLICITUD ELECTRÓNICA ESPECÍFICA**

Las actuaciones que se deben desarrollar son las siguientes:

1. Elaboración de los formularios normalizados por el Servicio competente que gestiona el procedimiento afectado\*.
2. Análisis y desarrollos tecnológicos por el grupo de informática departamental.
3. Pruebas por el departamento de informática departamental.
4. Parametrización de los formularios y conexión con el back office por el departamento de Administración Electrónica (eA) de la Dirección General de Patrimonio e Informática (DGPI).
5. Validación funcional del servicio por el Servicio competente gestor del procedimiento.
6. Validación por el Servicio de Atención al Ciudadano (en adelante CAU) de su adecuación a la Guía de Procedimientos y Servicios.
7. Emisión de informe por la Inspección General de Servicios.
8. Resolución de aprobación y publicación del formulario por la Dirección General de Función Pública y Calidad de los Servicios.
9. Puesta en producción y activación del servicio por el departamento de Administración Electrónica de la DGPI

\* El formulario debe contener la cláusula de consentimiento del interesado en el procedimiento para que se pueda practicar la notificación electrónica.

#### **1.2.- SOLICITUD ELECTRÓNICA GENÉRICA**

Las actuaciones podrían ser las siguientes:

1. El Servicio Gestor competente solicita el alta del procedimiento para la solicitud genérica al SAC.



2. El SAC da de alta al procedimiento en la Guía de Servicio, en su caso, y habilita el procedimiento en la solicitud genérica del REU. Esta fase incluye asesoramiento sobre el uso de la aplicación COMINTER.

## **2.- NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA POR COMPARECENCIA EN SEDE ELECTRÓNICA**

Las actuaciones que se deben desarrollar son las siguientes:

1. Solicitud, a través del Centro de Atención al Usuario (en adelante SAC), del Servicio gestor competente para la tramitación del procedimiento al departamento de eA del alta de todos los procedimientos en la aplicación de notificaciones electrónica.
2. Alta de todos los procedimientos por eA en la aplicación de notificaciones por comparecencia.

Además de estas dos actividades es necesaria la integración, en su caso, en las aplicaciones informáticas de gestión con las que tramita sus procedimientos del servicio de firma electrónica y notificación electrónica.

Sin la mencionada integración informática solo será posible practicar las notificaciones electrónicas “manualmente” por el funcionario en la aplicación de notificaciones electrónicas, previa conversión del documento a notificar en documento PDF y firma del mismo a través de la aplicación portafirmas.

## **3.- CONSULTAS POR LOS CIUDADANOS DEL ESTADO DE SUS EXPEDIENTES A TRAVÉS DE LA SEDE ELECTRÓNICA (“CÓMO VA LO MÍO”)**

Las actuaciones que se deben desarrollar son las siguientes:

1. Definición por el Servicio gestor del procedimiento de los tramites y documentos asociado al expediente especificando cuales son visibles para los interesados en los procedimientos.
2. Desarrollo de los servicios de creación de expedientes y de incorporación de tramites/documentos asociados al expediente por el grupo de informática departamental para cada procedimiento.
3. Activación por el Servicio gestor del procedimiento de la visibilidad al ciudadano del expedientes, tramites y documentos según la configuración realizada. Se podrá establecer una fecha de inicio.

## **4.- CERTIFICACIONES ELECTRÓNICAS – PLATAFORMA DE INTEROPERABILIDAD**

4. El Servicio que gestiona el procedimiento se pondrá en contacto con su Grupo de Informática departamental.
5. El desarrollo, la implantación y las pruebas se hacen en paralelo por parte del Grupo de administración electrónica y de Informática departamental.
6. La validación funcional del servicio corresponde al centro directivo y a la IGS.
7. Informática departamental y Administración electrónica suben el servicio a Producción y lo activan.

Si además se quiere proporcionar la certificación electrónica a los ciudadanos:

8. El Servicio que gestiona el procedimiento solicita su desarrollo.



9. El desarrollo, la implantación y las pruebas del formulario de consulta se hace por parte de Administración electrónica.
10. Una vez terminado, la DGPI realizará petición de alta del servicio de certificación mediante informe técnico, con indicación de fecha propuesta de puesta en marcha.
11. La DGPI activa el servicio en Sede.



## **ANEXO IV.- Plan de comunicación**

Las leyes 39/2015 y 40/2015 van a suponer un profundo cambio tanto en la forma de trabajar de la Administración como en su relación con los ciudadanos y empresas de la Región, no sólo en lo referido a la Administración electrónica sino en todos los ámbitos de la misma.

Por tanto, es clave para su correcta implementación y desarrollo comunicar de forma adecuada las implicaciones que va a tener su puesta en marcha. En este sentido ya se vienen desarrollando desde principios de 2016 varias jornadas con amplia difusión tanto de forma interna con funcionarios como externamente sobre ambas leyes y sus efectos.

Sin embargo, la implementación de este Plan de Administración Electrónica debe incluir un plan de comunicación específica puesto que tanto trabajadores públicos como ciudadanos y empresas no sólo se verán afectados por la Ley, sino específicamente por cómo será el modelo de Administración electrónica que en este documento se determina.

### **OBJETIVOS DEL PLAN DE COMUNICACIÓN**

El objetivo del plan de comunicación será triple:

1. Informar a toda la ciudadanía y el tejido empresarial de las implicaciones del cambio de normativa y del modelo de Administración electrónica de la Comunidad Autónoma. Queremos que el 60% elija la opción electrónica como preferida para relacionarse con la Administración en 2019.
2. Informar de forma específica a aquellos colectivos más afectados por el cambio: empresas, profesionales con obligación de colegiarse y empleados públicos. Con ellos se establecerán canales más directos y mensajes más específicos y adecuados a cada uno, enfocando la comunicación no sólo a la información sino a la formación en las herramientas concretas de administración electrónica.
3. Conseguir la involucración de todos los agentes afectados en el desarrollo del plan para su mejora y adaptación a cada realidad económica y social.

### **QUÉ VAMOS A COMUNICAR. MENSAJE**

Los principales mensajes serán:

- Informativo sobre la obligatoriedad del plan para los colectivos afectados por la Ley.
- Informativo sobre las ventajas de la administración electrónica en su relación con la Administración en costes y tiempos.
- Formativo en herramientas de administración electrónica y concretamente en las desarrolladas por la Administración regional.

### **A QUIÉN VAMOS A COMUNICAR**



El público objetivo del plan de comunicación incluye tanto a usuarios externos como internos de la Administración. El plan tendrá prioridad los colectivos obligados por la Ley a relacionarse electrónicamente con la Administración: empresas, profesionales con colegiación obligatoria y funcionarios públicos.

Sin embargo no pretende quedarse ahí sino que, dado el objetivo de generalizar el uso de la Administración electrónica entre ciudadanos estén o no obligados a ello, se definen acciones de carácter mucho más general.

Así se identifican los siguientes colectivos:

- Externos
  - Ciudadanía en general
  - Empresas en general en su relación con la Administración
  - Empresas o profesionales que realizan una función intermedia en la relación con el ciudadano y el colectivo empresarial: Asesorías, gestorías,...
  - Profesionales en general con especial foco en aquellos de colegiación obligatoria.
- Internos
  - Personal directivo de la Administración regional que debe ser ejemplo y liderar la utilización de herramientas de Administración electrónica en su labor diaria.
  - Personal de Ayuntamientos de la Región que en su relación con la Administración regional tendrán que relacionarse electrónicamente.
  - Personal ligado específicamente a la tramitación de expedientes y por tanto muy afectado por el desarrollo del plan.
  - Personal encargado de la Atención al Ciudadano y que juegan un doble papel, por un lado su trabajo diario se ve impactado por el desarrollo del plan de Administración Electrónica y por otro son correa de transmisión con la sociedad en el desarrollo del mismo.
  - Personal relacionado con la gestión económica y contable afectados por la tramitación electrónica de contratación y facturación.

## **A TRAVÉS DE QUÉ MEDIOS VAMOS A COMUNICAR**

El medio será diferente en función del público objetivo:

- Empresas: Se accederá a través de sus representantes tanto a nivel general, CROEM, como mediante sus asociaciones sectoriales: FREMM, AJE,... tanto a nivel regional como local.
- Profesionales: Nos dirigiremos a través de los Colegios profesionales como mejor vía de acceso a proporcionar información y comunicación de forma directa con todos ellos. Se proporcionará información, charlas, cursos.



- Público en general: Nos dirigiremos a través de todos los medios de la CARM: Oficinas de Atención al Ciudadano, Webs de todas las Consejerías y organismos autónomos, comunicación corporativa,...