



Plan operativo - Proyectos TI

Plan Estratégico de Administración Electrónica de la CARM

Referencia	PAECARM-proy-20160504 Plan operativo proyectos TI.docx
Autor(es)	DGPI



ÍNDICE

1. Objeto	3
2. Antecedentes.....	3
3. Líneas de actuación en materia TI para la plena implantación de la eA en la CARM.....	4
3.1. Línea 1. Implantación plena del inicio de tramitación electrónica	4
3.2. Línea 2. Relación electrónica con los interesados	5
3.3. Línea 3. Servicios de administración electrónica de carácter corporativo	6
3.4. Línea 4. Funcionamiento íntegramente electrónico de la CARM.....	7
3.5. Línea 5. Implantación de la administración electrónica en los ayuntamientos	7
4. Proyectos de naturaleza informática	8
4.1. Ámbito de la CARM	8
4.2. Administraciones locales	10
5. Dimensionamiento de los servicios de soporte tecnológico	10
5.1. Ámbito de la CARM	10
5.1. Administraciones locales	11
6. Otras actuaciones	11
7. Evaluación de resultados y control del plan operativo TI	13
8. Coste de las actuaciones TI	14
ANEXOS	15
1. Anexo I: Disponibilidad de servicios eA corporativos.....	16
2. Anexo II: Relación de aplicaciones de negocio (consejerías y OAAA).....	18
3. Anexo III: Ejemplos de tramitación electrónica de expedientes	27
4. Anexo IV: Relación de aplicaciones corporativas	29
5. Anexo V: Planificación de actuaciones de implantación eA en ayuntamientos	30



1. Objeto

El objeto de este documento es definir un plan operativo de las actuaciones en materia de tecnologías de la información (TI) necesarias para el desarrollo del Plan Estratégico de Administración Electrónica de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (PAECARM). Fundamentalmente, dicho plan operativo describe la información de detalle correspondiente a los proyectos TI y las cuestiones asociadas al desarrollo de dichos proyectos.

2. Antecedentes

La publicación de las leyes 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, marcan un antes y un después en el planteamiento de la relación electrónica de los ciudadanos con las Administraciones Públicas, estableciendo que la tramitación electrónica debe constituir la actuación habitual de las Administraciones. Ambas leyes 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.

La Administración Regional de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia debe hacer un considerable esfuerzo desde el punto de vista humano, organizativo, tecnológico y presupuestario para tener a punto todo lo necesario para el efectivo cumplimiento de las leyes 39/2015 y 40/2015. Para ello, ha definido un Plan Estratégico de Administración Electrónica de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. El ámbito de aplicación de dicho plan estratégico es toda la Administración General de nuestra comunidad y sus organismos autónomos, estando previsto su desarrollo desde el 1 de enero de 2016 hasta el 31 de diciembre de 2018.

El presupuesto total estimado para el desarrollo del Plan de Estratégico de Administración Electrónica de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia es de 10.480.952,72 €.

De este importe global, las acciones previstas para la implantación del plan que corresponden a desarrollos asociados a los servicios corporativos de administración electrónica (nuevos servicios, ampliación de existentes, adecuación tecnológica de la plataforma eA actual, etc) suponen aproximadamente el 8% del presupuesto, correspondiendo un 65% aproximadamente a la integración de los servicios corporativos de administración electrónica con las aplicaciones informáticas de gestión de los procedimientos administrativos.

El PAECARM contempla el desarrollo de una serie de actuaciones en el ámbito de las TI encaminadas al cumplimiento de los objetivos generales del plan:

1. 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.
2. 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.
3. Definir el modelo de administración electrónica en la Administración Regional.
4. Definir los servicios electrónicos y herramientas de gestión interna que configuran el modelo de administración electrónica de la CARM.
5. Obtener un inventario de actuaciones a acometer en cada uno de sus ejes estratégicos, con su plazo de ejecución y con el presupuesto necesario.

Se requiere por tanto, concretar cuáles serán los proyectos que materializarán la implantación efectiva y plena de la administración electrónica en la Administración Regional y su planificación temporal, siendo éste el principal objetivo del plan operativo desarrollado en este documento.

3. Líneas de actuación en materia TI para la plena implantación de la eA en la CARM

La entrada en vigor de las Leyes 39 y 40/2015 implica el cumplimiento para las administraciones públicas de unas obligaciones en materia de tramitación electrónica que van mucho más allá de lo establecido previamente por las normas anteriores. En cualquier caso, la experiencia acumulada en nuestro país en la implantación de administración electrónica ha demostrado que el acompañar la normativa con la tecnología produce unos excelentes resultados. En consecuencia, debemos considerar la entrada en vigor de las leyes 39 y 40/2015 como una oportunidad para proporcionar el impulso que el pleno desarrollo de la tramitación electrónica requiere en la CARM. Obviamente, la finalización del plan estratégico no supone que todo el trabajo esté hecho, sino que marca el inicio de un camino cuyo objetivo debe ser una profunda transformación de la administración pública de la Región de Murcia para construir un nuevo modelo de administración centrada en el ciudadano, transparente, ágil, flexible, innovadora, sostenible y facilitadora de la actividad empresarial.

A la vista de todo lo anterior, debemos tener en cuenta el escenario presente a la hora de establecer unas líneas de actuación en materia TI que:

- Garanticen inexorablemente el cumplimiento de las leyes en los plazos estipulados por su propia entrada en vigor
- Estén alineadas con la estrategia general definida en el PAECARM
- Pongan el foco en los destinatarios de los servicios que presta la Administración Regional, es decir, en los ciudadanos y empresas.

Las líneas propuestas son las que se exponen en los siguientes subapartados, habiéndose formulado con el propósito de minimizar los riesgos asociados al desarrollo del plan estratégico.

3.1. Línea 1. Implantación plena del inicio de tramitación electrónica

Esta línea de actuación supone la implantación íntegra del inicio de tramitación electrónica para los procedimientos administrativos de la CARM. Su objetivo es posibilitar que las relaciones externas administrativas dirigidas de los interesados hacia la Administración Regional (relaciones de entrada) se lleven a cabo a través de medios electrónicos, es decir, **poner a disposición de los interesados (ciudadanos y empresas, fundamentalmente) la presentación electrónica para todos los procedimientos administrativos de la CARM** en el menor plazo posible. Para ello se proponen las siguientes actuaciones, en función de la vía de interacción:

- Canal telemático. Para facilitar la tramitación electrónica de todos aquellos procedimientos administrativos que en la actualidad no pueden iniciarse por medios electrónicos se pretende poner a disposición de los interesados **formularios de solicitud** (genéricos o específicos) para los procedimientos que figuran en la guía de procedimientos y servicios de la CARM.

En los casos en los que inicialmente se haya proporcionado un formulario genérico para la presentación electrónica de la solicitud de inicio de un procedimiento concreto, siempre que se considere oportuno, dicho formulario se sustituirá por un formulario propio del procedimiento cuando éste se haya desarrollado.

Desde el punto de vista de las TI, la tramitación mediante formulario genérico podría llevarse a cabo desde el momento del inicio del plan, puesto que en la actualidad ya se encuentra disponible un servicio de eA de presentación electrónica a través de formulario genérico de solicitud. Este



servicio deberá ampliarse y completarse según la filosofía expuesta, pero en su configuración actual permite poder ofrecer ya el inicio de tramitación electrónica para todos los procedimientos de la CARM. Deberán valorarse otros factores ajenos a los de naturaleza tecnológica que condicionen la ejecución de estas acciones, tales como las cuestiones organizativas necesarias asociadas a este modo de trabajo y, muy importante, que la guía de procedimientos y servicios recoja todos los procedimientos administrativos de la CARM.

Adicionalmente, para todas aquellas interacciones con los interesados que podrían considerarse como de carácter “común” -tales como la presentación de solicitud, subsanación (aportación de documentación adicional), pago, etc- se ofrecerán formularios genéricos a todos los procedimientos.

- Canal presencial. El inicio de la tramitación electrónica en esta vía de relación requerirá la puesta en marcha del servicio de **digitalización certificada**, que permitirá que todos los documentos aportados por los interesados tengan formato electrónico, eliminando el documento papel.

Debe tenerse en cuenta el impacto que tendrá en la organización el drástico incremento del número de solicitudes electrónicas que supondrá el desarrollo de las acciones englobadas en esta línea de actuación, así como el cambio que supone el no trabajar con documentos en soporte papel, por lo que los gestores deben estar preparados para adoptar este nuevo modo de trabajo de forma ágil.

Esta línea de actuación está alineada con el Eje 1 de la estrategia del PAECARM.

3.2. Línea 2. Relación electrónica con los interesados

El objetivo de esta línea es posibilitar que las relaciones externas administrativas dirigidas desde la Administración Regional hacia los interesados (relaciones de salida) se lleven a cabo a través de medios electrónicos. Se basa fundamentalmente en los servicios de **notificación electrónica y consulta del estado de tramitación de expedientes (cómo va lo mío)**. La materialización de esta línea de actuación requiere la integración con los servicios corporativos de administración electrónica citados de:

- **Los procedimientos administrativos informatizados mediante las aplicaciones de gestión existentes actualmente.** La integración con los servicios de administración electrónica se irá llevando a cabo de forma continuada y gradual durante todo el período de duración del PAECARM. Debe reseñarse que el PAECARM no contempla el desarrollo de nuevas aplicaciones informáticas. No obstante, paralelamente a su ejecución, podrán ponerse en funcionamiento nuevos programas de soporte a la tramitación administrativa, que se desarrollarán desde el inicio integrados con los servicios de administración electrónica.
- **Los procedimientos no soportados todavía por programas de gestión o que no está previsto informatizar.** Debe tenerse en cuenta que pueden existir casos, como por ejemplo aquellos procedimientos que cuentan con un volumen de tramitación muy reducido, para los que no se considera necesario disponer de un programa informático específico que sustente su gestión. Para cubrir esta casuística, el PAECARM prevé el desarrollo de una herramienta que se englobará dentro de los servicios de administración electrónica que pueden considerarse como corporativos y que se proveerán desde la plataforma de eA. Dicha herramienta, denominada “interfaz básico de expediente electrónico” posibilitará la tramitación electrónica de estos procedimientos y será utilizable de forma sencilla y directa por todos los gestores que lo deseen, para orquestar los expedientes de su área de trabajo. Desde la herramienta se accederá a los servicios de eA necesarios para la tramitación de cada expediente (notificación telemática, registro único, etc) mediante un único interfaz de usuario y enmarcados de forma “natural” en las tareas propias de gestión del expediente electrónico. Una vez que esté disponible, simplemente requerirá ser usado por los



usuarios correspondientes, sin necesidad de desarrollos informáticos adicionales ni integración con ningún programa de negocio.

Esta línea de actuación está alineada con el Eje 1 de la estrategia del PAECARM.

3.3. Línea 3. Servicios de administración electrónica de carácter corporativo

El objetivo de esta línea de actuación es poner a disposición de los usuarios y las aplicaciones la totalidad de los servicios eA de carácter corporativo, es decir de todos aquellos servicios que sean necesarios para el desarrollo de la tramitación plenamente electrónica en la CARM. La implementación de esta línea de actuación supone trabajar en dos vías:

- **Usar las soluciones básicas de administración electrónica comunes para uso compartido** que proporciona la Administración General del Estado (AGE), siempre que sea posible. Para ello se ha suscrito un convenio de colaboración entre la Administración General del Estado (MINHAP) y la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para la prestación mutua de soluciones básicas de administración electrónica. Dicho convenio contempla por ambas partes el acceso a las funcionalidades proporcionadas por las soluciones tecnológicas básicas de administración electrónica que permiten la prestación de los servicios siguientes:
 - a) Para la utilización de sistemas de firma electrónica avanzada:
 - ✓ Sistemas de identificación, firma y representación.
 - b) Para las comunicaciones entre Administraciones Públicas por medios electrónicos:
 - ✓ Intermediación de datos entre Administraciones Públicas.
 - ✓ Sistema de Interconexión de Registros.
 - ✓ Intercambios de información a través del Portal de Comunidades Autónomas.
 - c) Para la notificación por medios electrónicos:
 - ✓ Dirección Electrónica Habilitada y Catálogo de Procedimientos del Servicio de Notificaciones Electrónicas.
 - d) Como red de comunicaciones de las Administraciones Públicas Españolas:
 - ✓ Red SARA.
 - e) A efectos de representación:
 - ✓ Registro Electrónico de Apoderamientos.
- **Desarrollar los servicios electrónicos** establecidos en el PAECARM que actualmente no estén disponibles y **para los que no existan soluciones básicas comunes de uso compartido** o bien se haya determinado que **no es posible su utilización en los plazos establecidos en el plan**. Para este último caso dicha decisión deberá motivarse adecuadamente, según establece la norma. Podrá afectar fundamentalmente a servicios eA ya existentes desarrollados por la Administración Regional de forma previa a la puesta a disposición de las soluciones básicas de administración electrónica comunes para uso compartido proporcionadas por la AGE.
- **Evolucionar los servicios existentes**. El nuevo escenario planteado por los requisitos establecidos en la normativa, el desarrollo del PAECARM y la disponibilidad de nuevas tecnologías y herramientas, ha puesto de manifiesto la necesidad de evolución de algunos de los servicios eA ya existentes en la CARM. Algunos ejemplos son:



- Consulta del estado de tramitación de expedientes (cómo va lo mío¹). Se modificará el servicio actual, de forma que la consulta de expedientes se basará en el expediente electrónico, lo que posibilitará la prestación de un servicio de mayor calidad a ciudadanos y empresas y una gestión más directa para los responsables de los procedimientos administrativos.
- Solicitud electrónica (formularios). Se ofrecerán tres opciones para el desarrollo de formularios electrónicos:
 - ✓ Tecnología propia (consejerías/organismos autónomos (OOAA)) + presentador. Cada área de trabajo podrá desarrollar sus formularios en la tecnología propia de cada una de sus aplicaciones, existiendo una herramienta (presentador) que los “integrará” con los servicios correspondientes de administración electrónica.
 - ✓ Motor de formularios. Se pretende proporcionar una herramienta de creación de formularios que pueda utilizarse por los técnicos de forma sencilla, sin necesidad de una formación y especialización importantes. Esta opción permite agilizar y uniformizar el desarrollo de nuevos formularios.
 - ✓ Formularios eA actuales. Implementados con tecnología Adobe Livecycle. Esta opción está disponible desde el inicio del plan y puede utilizarse para aquellos formularios cuyo desarrollo se requiera de forma inmediata. Se sustituirá cuando sea posible por el motor de formularios, pero no en un plazo inmediato.

Esta línea de actuación está alineada con los Ejes 1, 2 y 3 de la estrategia del PAECARM.

3.4. Línea 4. Funcionamiento íntegramente electrónico de la CARM

Esta línea de actuación desarrolla el **funcionamiento íntegramente electrónico de los procedimientos de la Administración Regional**. Su objetivo es conseguir que la tramitación electrónica constituya la actuación habitual de Administración Regional. Para ello se requiere integrar todos los servicios corporativos de administración electrónica previstos en el PAECARM con las aplicaciones de gestión existentes actualmente y, en los casos para los que no exista una aplicación de soporte a la tramitación administrativa, posibilitar el uso del “interfaz básico de expediente electrónico”.

En consecuencia, el desarrollo de esta línea de actuación implica unas actuaciones totalmente análogas a las descritas en la línea 2 para todos los servicios corporativos de administración electrónica previstos en el PAECARM, excepto los de notificación y consulta del estado de tramitación de expedientes, que ya están contemplados en la línea citada.

Esta línea de actuación está alineada con el Eje 2 de la estrategia del PAECARM.

3.5. Línea 5. Implantación de la administración electrónica en los ayuntamientos

El objeto de esta línea de actuación es proveer a las Entidades Locales de la Región de los servicios de administración electrónica que establezcan las obligaciones legales impuestas a la CARM por la normativa correspondiente, incluyendo las derivadas de su condición de Diputación (la prestación de los servicios de administración electrónica en los municipios con población inferior a 20.000 habitantes).

Esta línea de actuación está alineada con el Eje 3 de la estrategia del PAECARM.

¹ La herramienta “cómo 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.



4. Proyectos de naturaleza informática

4.1. Ámbito de la CARM

Se ha definido un **modelo tecnológico de desarrollo de servicios y aplicaciones para el cumplimiento de las leyes 39 y 40/2015 en la CARM**, disponible en el archivo [PAECARM-doct-Modelo tecnologico integracion expediente electronico\(1.5\).pptx](#). En base a dicho modelo deben ejecutarse las líneas de actuación en materia TI para la plena implantación de la eA en la CARM, ejecución que se instrumenta a través de una serie de **proyectos de naturaleza informática** que permitan:

- **La puesta en funcionamiento de todos los servicios de administración electrónica de carácter corporativo** (servicios eA corporativos). Podemos afirmar que el pleno funcionamiento electrónico en la tramitación de procedimientos de la Administración Regional de Murcia requiere la operatividad completa de todos los servicios de administración electrónica. La planificación prevista para su desarrollo informático puede consultarse en el apartado Anexo I: Disponibilidad de servicios eA corporativos.
- **La integración de las aplicaciones de negocio (consejerías y OOAA) con los servicios corporativos de administración electrónica**. La implantación de la tramitación electrónica en los procedimientos de la CARM requiere la integración de los servicios corporativos de administración electrónica con las aplicaciones de negocio de las diferentes consejerías y organismos autónomos englobadas en el ámbito de aplicación del PAECARM.

Debe tenerse en cuenta también que, además de requerirse la integración de cada programa informático con los servicios de eA de los que hagan uso los procedimientos que gestione, en muchos casos también deberá llevarse a cabo una adaptación previa al propio uso de los servicios por parte de las aplicaciones. Dichas adaptaciones tienen el objetivo de poder cumplir con el modo de trabajo establecido por las leyes 39 y 40/2015 o poder hacer viable el uso de los servicios en sí. Ejemplos de estos ajustes son el almacenamiento de documentos electrónicos en el gestor documental corporativo (SANDRA) en lugar de en bases de datos (BD) propias de las aplicaciones de negocio; sustituir la mera recopilación de la información que contienen los documentos aportados por los interesados por el archivo electrónico de los propios documentos; invocación del sistema único de registro, etc. Por tanto, los proyectos informáticos deberán también dar respuesta a esta necesidad. Las aplicaciones que utilizan las diferentes consejerías y organismos autónomos para tramitar los procedimientos y servicios de su competencia pueden consultarse en el apartado Anexo II: Relación de aplicaciones de negocio (consejerías y OOAA).

Los trabajos de integración de las aplicaciones de negocio con los servicios eA corporativos suponen aproximadamente el 65% del presupuesto total previsto en el plan estratégico, lo que proporciona una idea sobre la envergadura de los trabajos englobados en estos proyectos.

En el apartado “Anexo III: Ejemplos de tramitación electrónica de expedientes” pueden consultarse unos casos concretos de cómo se llevará a cabo la tramitación de procedimientos de consejerías y OOAA una vez que las aplicaciones que los gestionan se hayan integrado con los servicios corporativos de eA.

- **La integración de las aplicaciones que dan servicio a los procedimientos horizontales con los servicios corporativos de administración electrónica**. Una vez disponibles dichos servicios, la implantación de la tramitación electrónica en la Administración Regional requiere su integración con las aplicaciones



de que gestionan los denominados procedimientos horizontales². La relación de los programas corporativos puede consultarse en el apartado Anexo IV: Relación de aplicaciones corporativas.

Los procedimientos horizontales se gestionan habitualmente con aplicaciones corporativas tales como FIGESPER, TRAMEL, etc. Sin embargo, en algunos casos las consejerías y organismos autónomos han desarrollado aplicaciones propias para la gestión de procedimientos horizontales por razones tales como que no existía un programa corporativo para gestionar un determinado procedimiento horizontal, por necesidades específicas que en un momento determinado que no estaban cubiertas por dichas aplicaciones, etc.

El PAECARM solo contempla la integración de aplicaciones existentes con los servicios corporativos de eA, por lo que, dado el escenario descrito, se integrarán en el plan tanto las aplicaciones corporativas que den servicio a los procedimientos horizontales, como las específicas de consejerías que pudieran existir para tal fin. No obstante y en la medida de lo posible, se trabajará en el desarrollo de aplicaciones corporativas que puedan sustituir a las aplicaciones específicas de consejerías que tramitan procedimientos horizontales. En este contexto, se está trabajando en la elaboración de una orden que regule el funcionamiento del procedimiento de contratación en la Administración Regional e impulse el desarrollo de una plataforma corporativa común. A estos efectos se ha acordado constituir un grupo de trabajo que liderará estos trabajos, en el que participarán la Intervención General y la Dirección General de Patrimonio e Informática.

- **La unificación en la prestación de todos los servicios de administración electrónica de la CARM.** Debe llevarse a cabo la integración con los servicios de eA proporcionados por la plataforma corporativa de todos los servicios no incluidos en sede electrónica que estén prestando consejerías y OOAA antes de la puesta en marcha del PAECARM. Se abordarán los proyectos necesarios de migración de estos servicios.

Debe tenerse en cuenta que, además de la ejecución de una gran cantidad de proyectos informáticos, se requiere desarrollar una ingente tarea para llevar a cabo su definición previa y posteriormente la dirección, coordinación y seguimiento de los mismos. Adicionalmente deberán tenerse en cuenta los aspectos de **gestión de la contratación de dichos proyectos**, que no deben nunca convertirse en un condicionante para el desarrollo efectivo de los trabajos si quiere asegurarse el éxito del plan.

Por último, se considera imprescindible la designación en todos los casos del/de los **responsable/s funcional/es de cada proyecto** (perteneciente/s al/los órgano/s gestor/es del “negocio”), que siempre será/n diferente/s del/de los **responsable/s técnico/s** del proyecto, correspondiendo este último papel a personal de la Dirección General de Patrimonio e Informática.

² Denominamos procedimientos horizontales a aquellos procedimientos que se tramitan en todas las consejerías y organismos autónomos de la Administración Regional, es decir, los que pueden considerarse “procedimientos comunes”. Ejemplos de estos procedimientos son la gestión de la nómina de personal, los procedimientos de contratación, etc.



4.2. Administraciones locales

Tal como se ha descrito en la “Línea 5. Implantación de la administración electrónica en los ayuntamientos”, se requerirá el desarrollo de los proyectos tecnológicos necesarios para ejecutar esta línea de actuación. El modelo de solución a implantar se materializará con el despliegue de una plataforma tecnológica multi-site, compartida por dichas entidades locales y dependiente de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, a quien le corresponde su propiedad, otorgándose a aquéllas una mera cesión de uso en un momento posterior.

La descripción de las actuaciones necesarias y su planificación puede consultarse en el apartado Anexo V: Planificación de actuaciones de implantación eA en ayuntamientos, así como los servicios de administración electrónica que ha de prestar dicha plataforma.

El desarrollo de todos los proyectos TI (CARM y ayuntamientos) supondrá la puesta en funcionamiento de determinados servicios a ciudadanos y empresas, pero dichos servicios han de ser soportados a su vez por otros servicios -que llamaremos “servicios de soporte” y que pueden ser de naturaleza tecnológica, organizativa, etc- que sustenten los procesos y las herramientas necesarios para la administración electrónica. Es importante prever los factores asociados a estos servicios, que comenzarán a prestarse durante el período de desarrollo del PAECARM, pero también deberán mantenerse después de que finalice la ejecución del mismo.

5. Dimensionamiento de los servicios de soporte tecnológico

Tal como se ha indicado, el desarrollo del Plan Estratégico de Administración Electrónica de la CARM a buen seguro va a suponer tanto la puesta en funcionamiento de nuevos servicios, como el incremento de demanda de los servicios existentes. En este plan operativo solamente se analizarán las cuestiones relativas a los servicios de soporte TI, correspondiendo a otros ámbitos de actuación el estudio de servicios de soporte de otra naturaleza.

En consecuencia, además de plantear la necesidad de los recursos técnicos necesarios para la ejecución de los proyectos TI del plan, deben también estimarse los requeridos para atender el día a día, es decir, aquellos que posibilitan el normal funcionamiento de la tanto de la plataforma tecnológica de la administración electrónica en la CARM, como de administración electrónica de los ayuntamientos proporcionada a éstos por la Administración Regional.

5.1. Ámbito de la CARM

Se han identificado los siguientes aspectos que requieren de soporte asociado a los servicios tecnológicos de la administración electrónica en la CARM:

- Servicio de mantenimiento de la plataforma eA. El servicio de soporte de administración electrónica actualmente existente se revela claramente insuficiente, teniendo en cuenta el incremento en el volumen de acciones asociadas al funcionamiento íntegramente electrónico de la Administración Regional. Por tanto, este servicio debe reforzarse para cubrir en cada momento las necesidades de soporte TI existentes.
- Infraestructura tecnológica. Se requerirá la provisión de la infraestructura tecnológica necesaria para soportar el volumen de información a almacenar derivada de la tramitación íntegramente electrónica de los procedimientos administrativos.



- Notificaciones electrónicas. Debe tenerse en cuenta el presupuesto necesario para hacer frente al coste del volumen de las notificaciones electrónicas que se llevarán a cabo anualmente a los interesados que así lo soliciten.

La previsión estimada de costes anuales de los servicios de soporte TI correspondientes es:

Concepto	Importe
Coste anual mantenimiento de la plataforma de administración electrónica (servicios horizontales y aplicaciones de negocio de las consejerías/OOAA)	
• Con recursos internos (personal de la Administración Regional)	918.390€
• Con recursos externos (personal de empresas contratadas por la CARM para prestar el servicio)	1.210.000€
Coste anual infraestructuras-digitalización certificada y gestión documental (almacenamiento CRIsol)	312.000 €
Coste anual de notificaciones electrónicas	5.000 €
TOTAL (mantenimiento plataforma con recursos externos)	1.527.000 €
TOTAL (mantenimiento plataforma con recursos propios)	1.235.390 €

5.1. Administraciones locales

Se han identificado los siguientes aspectos que requieren de soporte asociado a los servicios tecnológicos de la plataforma de administración electrónica de los ayuntamientos proporcionada a éstos por la Administración Regional:

Sostenibilidad de la plataforma:

- Mantenimiento evolutivo de productos y licencias
- Servicio de soporte

Deberán proporcionarse los servicios de mantenimiento de licencias y soporte no solo durante el período de implantación de los servicios, sino que deberán continuar prestándose a la finalización de estos trabajos. Para ello deberá preverse el presupuesto necesario. Tomando como escenario para la estimación de costes la implantación de la plataforma en los 28 ayuntamientos de menos de 20.000 habitantes, el coste estimado de mantenimiento y soporte es de 200.000 € anuales.

6. Otras actuaciones

Evidentemente las líneas de actuación en materia TI para la plena implantación de la eA en la CARM establecen el marco en el que se definirán los proyectos de naturaleza informática. Pero no debemos obviar que, aunque las acciones que son objeto de este plan operativo se refieren al entorno tecnológico, tendrán un fuerte impacto en todos los ámbitos de la CARM. Por tanto, si bien el PAECARM no constituye en sí mismo un plan de transformación de la organización, su desarrollo producirá cambios muy importantes tanto en el modo de trabajar como en la relación con el ciudadano. Por ello, se considera que, con toda seguridad, asociados al desarrollo del PAECARM se requerirán otras actuaciones adicionales a los proyectos tecnológicos, que podrán incluso dar lugar a proyectos en materia diferente a la informática. Así mismo, cuestiones no pertenecientes al ámbito de las TI condicionarán las acciones de carácter tecnológico, pudiendo ser un factor crítico que determine el éxito o fracaso del plan. En consecuencia, se entiende que se precisará un análisis detallado de cuáles son los factores no tecnológicos -y por tanto que no son objeto de este plan operativo- que deben



tomarse en cuenta, con el fin de identificar la totalidad de las acciones que son necesarias para la plena implantación del funcionamiento electrónico de la CARM. Algunas de estas cuestiones son:

- Implicación y colaboración plena de los gestores de los procedimientos administrativos en las diferentes fases del desarrollo del PAECARM. Se necesitará definir el modelo de participación en el plan, instrumentar las acciones de comunicación y formación necesarias, seguimiento del índice de participación durante el proceso, etc.
- Gestión ágil y ajustada a las necesidades de los proyectos tecnológicos de todas las cuestiones asociadas a la tramitación administrativa de los posibles contratos que se requieran para el desarrollo del plan.
- Modificaciones normativas. En la fase de definición del plan se están planteando una serie de cuestiones que ponen de manifiesto que debe tomarse en consideración el estudio de las cuestiones relativas a la regulación normativa de aspectos asociados al desarrollo del PAECARM, tales como dar cobertura legal a determinadas actuaciones automatizadas.
- Inclusión de la guía de procedimientos y servicios en sede electrónica. Este es fundamentalmente un proyecto organizativo, pues las tareas de informática son menores. Este planteamiento tendría como principal consecuencia que los gestores serían los responsables de la información publicada en la sede, por lo que se establecería un mecanismo eficaz para que la guía de procedimientos y servicios se mantuviera completa, actualizada y libre de información incorrecta. Una administración electrónica eficiente requiere que la guía de procedimientos y servicios recoja la información actualizada de todos los procedimientos administrativos de la CARM y en la forma adecuada (ejemplo: utilizando criterios uniformes, tales como utilizar un único código por cada procedimiento administrativo, no diferentes códigos que hagan referencia a distintas fases de un mismo procedimiento).
- Definición de las series documentales necesarias para el funcionamiento de los servicios de documento, expediente y archivo único electrónico. Los conceptos iniciales fundamentales en los que se sustentan las actuaciones encaminadas a conseguir el funcionamiento íntegramente electrónico de la CARM son el de documento y expediente electrónico. Por tanto, para conseguir este objetivo es imprescindible la catalogación de los diferentes documentos que configuran el expediente electrónico, tarea que se instrumenta fundamentalmente a través de la identificación de las diferentes series documentales³. La definición de estas series está prevista que la lleven a cabo los propios gestores de los procedimientos administrativos en el marco de las tareas propias de desarrollo del plan. Dicha definición podrá identificar inicialmente las características básicas imprescindibles para la tramitación electrónica de los procedimientos, pudiéndose depurar y completar posteriormente. Como punto de partida para estos trabajos se dispone de la valiosa información contenida en el denominado “cuadro de clasificación CARM”, definido por el Archivo General de la Región de Murcia, cuya estructura es funcional, no orgánica. El cuadro de clasificación está estructurado en las áreas funcionales a través de las cuales se puede descender hasta el nivel de serie (hay ya definidas unas 800, aproximadamente) y, en algunos casos, hasta expedientes concretos. Dicho cuadro puede consultarse en la URL http://archivoweb.carm.es/archivoGeneral/arg.contenido?seccion=Contactar&idsec=450&pa_el_div=/.arg.estructura.crea_div_cuadroclasicarm?pidses=0#.
- Análisis de los procedimientos de gestión actuales para adecuarlos a las nuevas formas de trabajo surgidas al amparo de las leyes 39 y 40/2015. En el nuevo contexto establecido por la entrada en vigor de las normas citadas, se considera necesario analizar los procedimientos de gestión existentes, con el

³ Serie: conjunto de documentos generados por un sujeto productor en el desarrollo de una misma actividad administrativa y regulado por la misma norma de procedimiento (Definición del Diccionario de terminología archivística del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte).



fin de evaluar su vigencia y conveniencia, procediendo a su adecuación y optimización aprovechando el nuevo marco surgido del desarrollo del PAECARM. Un ejemplo es la definición de un procedimiento de gestión integral de la implantación plena del inicio de tramitación electrónica en la CARM, para el que se considera que deberían estudiarse las cuestiones organizativas asociadas, tales como, por ejemplo, el modo en que deben gestionarse las solicitudes genéricas. Actualmente éstas se distribuyen a los gestores a través de la aplicación corporativa de gestión de comunicaciones interiores (Cominter) pero podrían plantearse otras formas de acceder, como por ejemplo, que este modo de trabajo se vea sustituido por el acceso directo a los datos mediante la aplicación de registro único (ALSIGM). Adicionalmente, en el caso de procedimientos gestionados por aplicaciones de negocio específicas, las solicitudes genéricas podrían entregarse en el satélite de eA (equipo informático que relaciona las aplicaciones de gestión de las consejerías/OOAA con la plataforma eA) para cargarlas automáticamente en la aplicación correspondiente.

- Creación de un servicio de asistencia en el uso de medios electrónicos a los usuarios de los servicios de eA de la CARM. Es ésta una necesidad existente, puesto que ya se están prestando servicios telemáticos. Pero el desarrollo de las actuaciones previstas en el PAECARM supondrá un importante aumento en el uso de los servicios electrónicos por parte de los interesados, por lo que se considera necesario establecer un servicio de asistencia en el uso de medios electrónicos diseñado específicamente para tal fin, multicanal, que funcione de forma adecuada y ágil, optimizando la atención y resolución de las cuestiones técnicas que puedan plantearse.

7. Evaluación de resultados y control del plan operativo TI

El seguimiento de los proyectos que desarrollan el PAECARM requiere la definición instrumentos para la evaluación y control de la ejecución del plan operativo de las actuaciones en materia de TI. Dichos instrumentos permitirán valorar durante el tiempo que dura la ejecución del plan estratégico el grado de cumplimiento de la planificación prevista. Se propone para ello un modelo de seguimiento a cuatro niveles:

1. Indicadores propios del plan estratégico. Permitirán medir objetivamente la evolución del PAECARM.
2. Objetivos de nivel operativo en materia TI. Concretan objetivos específicos del PAECARM.
3. Hitos de los proyectos. Constituidos por los indicadores específicos de cada proyecto, permitirán un seguimiento pormenorizado de los mismos durante su ejecución.

Todos los niveles deberán estar totalmente alineados, de forma que el cumplimiento de los hitos de un nivel contribuya al cumplimiento de los correspondientes a los niveles superiores.

Los indicadores de nivel 1 forman parte del propio Plan Estratégico de Administración Electrónica de la CARM. La descripción y seguimiento de los niveles 2 y 3 corresponden a los trabajos de definición, dirección y gestión de proyectos del plan, tareas que se llevarán a cabo por los responsables de cada área y de cada proyecto, en coordinación con los responsables técnicos del PAECARM. Se estima que estarán identificados en junio de 2016 y se incluirán en el presente plan operativo, teniendo en cuenta su enfoque incremental, que irá completando y depurando la información conforme lo vayan permitiendo los datos disponibles en cada momento.



8. Coste de las actuaciones TI

En este apartado se muestra una tabla resumen de la totalidad de los costes asociados al desarrollo y puesta en marcha de los servicios contemplados en el PAECARM.

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 €
IMPORTE TOTAL ACTUACIONES TI	10.420.952,72 €



ANEXOS

1. Anexo I: Disponibilidad de servicios eA corporativos

La siguiente tabla muestra la relación de servicios eA corporativos y las fechas en las que se estima que estarán disponibles las herramientas informáticas en las que se sustentan.

Servicio eA	Fecha de disponibilidad
S1. IDENTIFICACIÓN (FIRMA ELECTRÓNICA)	Autenticación mediante certificado, cl@ve o información conocida por ambas partes
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
S2. PRESENTACIÓN ELECTRÓNICA	Formularios de tramitación electrónica de procedimientos administrativos
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
S3. NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA	Notificación por comparecencia en sede
S3.1. Notificación electrónica	Disponible (notificación por comparecencia en sede)
S4. CONSULTAS ELECTRÓNICAS (Carpeta Ciudadana)	Cómo va lo mío, consulta del estado de tramitación del expediente
S4.1 Consulta de expedientes y trámites por los interesados	Diciembre 2017
S4.2 Obtención de certificados electrónicos por los interesados	Disponible
S5. TABLÓN ELECTRÓNICO	Servicio proporcionado por el BORM.

S5.1 Tablón Electrónico	Disponible
S6. PORTAFIRMAS	Firma por empleado público de documentos generados en la tramitación del expediente
S6.1. Aplicación portafirmas	Disponible
S7. OTROS SERVICIOS DE FIRMA ELECTRÓNICA	Actuaciones administrativas automatizadas (sello de entidad, sello de órgano y CSV⁴)
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
S8. EXPEDIENTE ELECTRÓNICO	A nivel de documento electrónico y expediente electrónico. En la práctica es la integración con SANDRA (gestor documental corporativo)
S8.1. Gestión documental	Disponible (sin clasificación por series documentales, ni expediente electrónico)
S8.2. Expediente electrónico	Diciembre 2017
S9. ARCHIVO ELECTRÓNICO ÚNICO	Archivado de expedientes cerrados
S9.1. Archivo electrónico único	Diciembre 2018
S10. PLATAFORMA DE INTEROPERABILIDAD	Se refiere a los certificados que se podrían consultar por la aplicación en la tramitación del expediente
S10.1. Plataforma de interoperabilidad	Disponible (31 certificados actualmente; y se van añadiendo más paulatinamente)

⁴ CSV: código seguro de verificación.



2. Anexo II: Relación de aplicaciones de negocio (consejerías y OAAA)

Nombre aplicación	Descripción
ADTELE	ADTELE. Adjudicación telemática
AYUCOM	AYUCOM. Ayudas de Comedor
AYULIBROS	AYULIBROS. Aplicación de ayuda de libros
BECAS	BECAS. Gestión de becas de estudio
CONSEJOS_ESCOLARES	CONSEJOS_ESCOLARES.
CUALIFICACIONES	CUALIFICACIONES. PREAR - Cualificaciones
ELECCIONES_SINDICALES	ELECCIONES SINDICALES. Elecciones sindicales y censo electoral
LINODO	LINODO. Gestión Personal No Docente
NOMINA_PUBLICA	NOMINA_PUBLICA. Nómina de funcionarios docentes
PLANIFICACION_CENTROS	PLANIFICACION_CENTROS. Planificación de centros
RCD	RCD. Registro estatal de Centros
RUTAS_ESCOLARES	RUTAS_ESCOLARES. Rutas Escolares
TITULOS_MURCIA	TITULOS_MURCIA. Mantenimiento de las titulaciones universitarias de Murcia (la codificación oficial es la del MAP) Se utiliza para las oposiciones y una vez que la persona entra en el FIPER para almacenar su titulación.
TITULOS_NO_UNIV	Titulos_No_Univ. Aplicación Integral de Gestión de Títulos No Universitarios.
GICLITE	GICLITE. Aplicación para grabación de datos de las entidades colaboradoras en Plumier
ADJUDICACION RELIGION	ADJUDICACION RELIGION. Programa que permite gestionar los actos de adjudicación (Salón de Actos) de todas las adjudicaciones de plaza que haya que hacer (laborales)
ARCHIVO	ARCHIVO. Gestión del archivo en papel (Expedientes administrativos, números de identificación, paso al histórico, etc.). A cada persona se le asigna un número de carpeta del archivo, donde se guarda su expediente.
ARREGLO	ARREGLO. Estudio y creación de las plantillas de personal próximo curso. Modificación de centros, creación de centros, modificación de plantilla. El resultado se pasará al módulo de PLANTILLAS.
BAJAS_TELEMATICAS	BAJAS_TELEMATICAS. BAJAS_TELEMATICAS
BARECONT	BARECONT. Baremación de profesores de religión
BASICO	BASICO. Básico de Interinos. Gestión de lista de espera de personal interino (llamamientos a la gente, baja temporal de la lista por estar trabajando, exclusiones, renunciaciones, ...)
COMISIONES_SERVICIO_RRHH	COMISIONES_SERVICIO_RRHH. Comisiones de servicio
CONCURSO TRASLADOS	CONCURSO TRASLADOS. CONCURSO GENERAL DE TRASLADOS



Nombre aplicación	Descripción
FORMACION	FORMACION. Aplicación de Gestión de la Formación
GELAB	GELAB. Gestión de Laborales
GESINT	GESINT. Gestión de Interinos
HABILITACIONES	HABILITACIONES. Gestión de habilitaciones del profesorado
JUBILACIONES	JUBILACIONES. Gestión de Jubilaciones.
LICENCIAS	LICENCIAS. Licencias y Permisos
MEDICOS	MEDICOS. Aplicación para la gestión de las licencias por enfermedad
OPOSICIONES	OPOSICIONES. Oposiciones común
PLANES_PENSIONES.	PLANES_PENSIONES. PLANES_PENSIONES
PLANTILLAS	PLANTILLAS. Aplicación de plantillas de puestos de los Centros Docentes
VALORACION	VALORACION. Valoración Docente
VALORACION_INS	VALORACION_INS. Valoración Docente Inspectores
GIC	GIC. Aplicación de gestión integral de centros.
GICATD	GICATD. Aplicación para Atención a la Diversidad
SEDUCATIVO	SEDUCATIVO. Sistema Educativo
TERCEROS	TERCEROS. Terceros
ADA2	ADA2. Admisión de alumnos
EDUCARM_FACE	EDUCARM_EDUFACE. Aplicación para la gestión de centros de facturas
EDUCARM_HUELGAS	EDUCARM_HUELGAS. Aplicación para la gestión de huelgas en EDUCARM
EVALUACION_DIAGNOSTICO_2	EVALUACION_DIAGNOSTICO_2. Aplicación para la gestión evaluación de diagnóstico 2.0
GIDENTIDAD	GIDENTIDAD. Aplicación Gestión Identidades
NOMINA_CONCERTADA	NOMINA_CONCERTADA. Nómina de Centros Concertados
GICPRAE	GICPRAE. Aplicación para la gestión del PRAE por los técnicos municipales
ANOTA	ANOTA. Evaluación por estándares
COMEDORES.	COMEDORES. Aplicación de gratificaciones de comedores.
CONVOCATORIAS	CONVOCATORIAS. Gestión de Convocatorias (Trámites On Line)
EDUEMPLEO.	EDUEMPLEO. FP- Bolsa de Empleo
FCTCARM.	FCTCARM. FCTCARM- Formación Centros de Trabajo.
INSPECCION	INSPECCION. Inspección
LT_APERTURAS.	LT_APERTURAS. Lotus. web. EA. CIRCE. Gestión de Aperturas de Centros de Trabajo. D.G.Trabajo - Gestión de aperturas de centros de trabajo
LT_CARTA.	LT_CARTA. LotusLess. Web. D.G.Trabajo - CARTA y Asociaciones Profesionales de Trabajadores Autónomos
LT_CONCILIACIONES.	LT_CONCILIACIONES. Lotus. Web. EA. Gestión de las Conciliaciones Laborales



Nombre aplicación	Descripción
LT_COOPERATIVAS	LT_COOPERATIVAS. Lotus. Web. CIRCE. Gestión de Entidades de Economía Social. D.G.Trabajo.
LT_EETT.	LT_EETT. Lotus. Web. EA. Gestión de Empresas de Trabajo Temporal. D.G.Trabajo.
LT_ELEC_SIND.	LT_ELEC_SIND. Lotus. Web. EA. Gestión del Registro de Actas de Elecciones Sindicales
LT_ERE.	LT_ERE. LotusLess. Web. D.G.Trabajo - Expedientes de Regulación de Empleo
LT_GC4.	LT_GC4. LotusLess. Web. NewWeb. D.G.Trabajo - Convenios Colectivos
LT_GESTIONDR.	LT_GESTIONDR. LotusLess. Web. D.G.Trabajo - Gestión Derivación de Responsabilidad
LT_REA	LT_REA. Ministerio. Externa. Registro de Empresas Acreditadas
LT_RECURSOS	LT_RECURSOS. Lotus. Web. Gestión del Registro de Recursos del Ámbito Laboral de la Región de Murcia
LT_REG_AUX_ARROPE.	LT_REG_AUX_ARROPE. Lotus. Web. Gestión del Registro de Delegados de Prevención. Gestión del Registro de Asociaciones Profesionales Gestión del Registro de Sesiones Sindicales. Gestión del Registro de Procedimientos Arbitrales
LT_REG_REGL_SAN	LT_REG_REGL_SAN. LotusLess. Web. D.G.Trabajo – Registro Regional de Sanciones
LT_RIESGOSLABORALES	LT_RIESGOSLABORALES. LotusLess. Web. D.G.Trabajo - Riesgos Laborales
LT_SANCIONES.	LT_SANCIONES. Lotus. Cliente Notes. Gestión de Sanciones de Trabajo
LT_SCOOP.	LT_SCOOP. Lotus. Web. Gestión del Registro de Sociedades Cooperativas/SAL/SLL
LT_SINDICATOS.	LT_SINDICATOS. Lotus. Web. Gestión de los Sindicatos a nivel Nacional y Regional
LT_SS. Ministerio	LT_SS. Ministerio. Externa. Certificados de estar al corriente en la Seguridad Social
LT_SUBCONTRA_SOLICI.	LT_SUBCONTRA_SOLICI. LotusLess. Web. EA. NewWeb. D.G.Trabajo - Libros de subcontratación - Solicitudes
LT_SUBCONTRATACION.	LT_SUBCONTRATACION. LotusLess. Web. D.G.Trabajo - Libros de subcontratación
LT_SUBVEMES.	LT_SUBVEMES. Lotus. Cliente Notes. Gestión de Subvenciones a Entidades de Economía Social
MIRADOR	MIRADOR. Plataforma para Padres
PROFESORES	PROFESORES. Aplicación Web para la gestión académica de los profesores
TIE	TIE. Tarjeta Inteligente de Estudiante
TIZA	TIZA. Aplicación de RRHH
REGISTRO_INSPECCION	REGISTRO_INSPECCION
Formularios para uso corporativo	Formularios para uso corporativo



Nombre aplicación	Descripción
APEX	Aplicación para la gestión de los distintos tipos de expedientes que se tramitan en la Consejería de Desarrollo Económico, Turismo y Empleo
ROMIC-JAC	Aplicación que permite a la Junta Arbitral de Consumo la gestión y seguimiento de los expedientes relativos a las reclamaciones realizadas a Consumo que requieren de la intervención de la Junta como organismo de intermediación entre el consumidor reclamante y la entidad objeto de la reclamación
GICTUR	Gestor de aplicaciones para la tramitación de expedientes asociados a determinados procedimientos administrativos. También incorpora módulos para la edición de contenidos de algunas páginas web.
CAMILLA	REGISTRO DE AMBULANCIAS
DONANTE	DONANTE DE ORGANOS
GESAN	GESTION DE ESTABLECIMIENTOS SANITARIOS
ORDESAN	ORDENACION SANITARIA PROFESIONALES ACREDITADOS EN RAYOS
REMIPSAN	REGISTRO MURCIANO DE INSCRIPCIONES PREVIAS
PERSAN	GESTIÓN DE LA BASE DE DATOS POBLACIONAL Y PROFESIONAL DE LA CONSEJERÍA
SISAM	SISTEMA DE INFORMACION SANITARIA AMBIENTAL
SUGESAN	REGISTRO DE SUGERENCIAS Y ATENCIONES SANITARIAS
VACUSAN	REGISTRO VACUNAL DE LA REGIÓN DE MURCIA
FAMINUME	REGISTRO DE FAMILIAS NUMEROSAS
GE SOC	GESTIÓN DE ESTABLECIMIENTOS DE SERVICIOS SOCIALES
PAAF	PROGRAMA DE APOYO Y ASESORAMIENTO FAMILIAR
SIMPI	SISTEMA DE INFORMACION MURCIANO DE PROTECCIÓN INFANTIL
VACUSAN	REGISTRO VACUNAL DE LA REGIÓN DE MURCIA
GEFE	Gestión de convocatorias y expedientes de subvención relacionados con la formación no reglada.
SIE	Gestión de convocatorias y expedientes de subvención relacionados con el fomento del empleo.
SefApps	Portal de aplicaciones del SEF, con catálogo de ofertas de empleo, catálogo de cursos, servicio de cita previa, etc.
Sanciones a Trabajadores	Gestión de expedientes sancionadores relacionados con los trabajadores inscritos como demandantes de empleo.
Consejos Comarcales	Gestión de convocatorias concurrentes para la contratación de personal para los consejos comarcales de empleo.
PSE	Servicios a empresas, prospección del empleo. Gestión de relaciones con empresas respecto a la publicación de ofertas de trabajo de éstas.
POL [SEF]	Orientación laboral
SEFEX	Gestión de expedientes de recursos administrativos.



Nombre aplicación	Descripción
ALAN/FAPI [AGRICULTURA]	Base de datos de alimentación animal (fabricación de piensos). Los fabricantes registran la composición de sus piensos en la web
APEX [AGRI -MA]	Gestión de expedientes medioambientales. Autorizaciones, registros,...
ASEG [AGRICULTURA]	Agroseguros. Gestión para el pago de ayudas a los seguros agrarios
AUFO [AGRI -MA]	Gestión de autorizaciones para la quema controlada de restos vegetales.
CAPE [AGRI -MA]	Gestión de licencias de caza y pesca (fluvial). Aprovechamientos en monte público. Sanciones.
LEADER [AGRICULTURA]	Gestión de concesiones de ayuda para los Grupos de Acción Local (GAL)
LECHE [AGRICULTURA]	Gestión de ayudas para la distribución de leche en colegios
LIPR [AGRICULTURA]	Gestión de licencias de pesca recreativa (marítima).
REGA [AGRICULTURA]	Registro de explotaciones ganaderas. Gestión para inscripción, ampliación, baja,... de explotaciones ganaderas.
REIA [AGRICULTURA]	Registro de industrias agroalimentarias.
REVI [AGRICULTURA]	Registro de explotaciones vitícolas
SIACA [AGRI -MA]	Sistema integrado de gestión de ayudas de la política agraria común. Incluye la gestión de registros asociados.
VIVE [AGRICULTURA]	Registro de viveros.
SECAM (AGRICULTURA)	Gestión de tareas para agentes forestales
SIGER (AGRICULTURA)	Sistema integrado de gestión de residuos
ALEGA (AGRICULTURA)	Sistema de alegaciones a planes y proyectos sujetos a información pública
CESIP (CONSORCIO DE RESIDUOS)	Control de entradas y salidas de instalaciones públicas de residuos
CEAT (AGRICULTURA)	Gestión para solicitar y cargar los certificados suministrados por AEAT e INSS
CLAB (AGRICULTURA)	Gestión de calidad para el laboratorio
CLIM (AGRICULTURA)	Gestión de consultas del LIMS. Desarrollo propio para consultas de la base de datos del LIMS (producto cerrado de gestión de laboratorio – LAYSA).
COEX (AGRICULTURA)	Gestión de comercio exterior
CURS (AGRICULTURA)	Gestión de cursos
DESP (AGRICULTURA)	Gestión de desempeños provisionales de personal
ESAM (AGRICULTURA)	Base de datos de estadísticas agrarias
MEVE (AGRICULTURA)	Registro de medicamentos veterinarios
REMO (AGRICULTURA)	Registro de movimientos ganaderos.
RESE (AGRICULTURA)	Registro de establecimientos y servicios de plaguicidas
VIGI (DESALADORA DE ESCOMBRERAS)	Base de datos para que las industrias registren sus consumos de agua.
SGA (AGRICULTURA)	Sistema de gestión de ayudas para la política agraria común. Producto desarrollado por el FEAGA y cedido a las CCAA mediante convenio.



Nombre aplicación	Descripción
DMTW	Aplicación para elaboración de solicitudes de ayuda o inscripción (conecta con SIACA).
PALOS	Gestión de reservas para buceo en Islas Hormigas
Aplicaciones Forms [PRESIDENCIA]	<p>Conjunto de aplicaciones FORMS de Presidencia:</p> <ul style="list-style-type: none">• Gestión de Consejo de Gobierno: Registro de Actuaciones, de Altos Cargos, Sesiones, ...• Gestión de Planes de Cooperación Local• Gestión de Casas Regionales• Registro de Asociaciones• Registro de Fundaciones• Registro de Colegios Profesionales• Agenda UE, Gestión de Expedientes UE• Inventario de publicaciones UE• Proyectos UE-CARM• Catálogo de Publicaciones del CEDI• Gestión de Peticiones al CEDI• Gestión de remisiones a Archivo intermedio• Servicio de suscripciones temáticas a boletines de la UE• Escuela de Policías Locales• Gestión de unidades de seguridad ciudadana• Registro de Recursos Jurídicos• Agenda de citaciones jurídicas• Registro de la DSJ• Biblioteca de publicaciones Jurídicas• Gestión de Audiencias y visitas al Palacio de San Esteban• Gestión de Actos del Presidente• Gestión de Caja Fija• Herramienta de Elaboración presupuestaria• Codificaciones y permisos del Sistema de Información Presupuestaria• Gestión de Autorizaciones de Espectáculos Públicos• Gestión de Sanciones a Locales• Informes del Servicio Jurídico• Registro de Vicesecretaría



Nombre aplicación	Descripción
GICJUV	Conjunto de Aplicaciones FORMS + JEE de la Dirección General de Juventud. (sistema heredado de Turismo y compartido con la C. de Cultura) <ul style="list-style-type: none">• Carnet Joven• Carnet +30• Alberguistas• Campos de Trabajo• Censo de Asociaciones Juveniles• Escuela regional de Animación y Tiempo Libre• etc..
PTT	Plataforma de Tramitación Telemática para Ayuntamientos: Aplicación JEE que con técnicas de administración electrónica permite la tramitación de expedientes entre los Ayuntamientos y la CARM: <ul style="list-style-type: none">• Subvenciones del Plan de Obras y Servicios• Comunicación datos presupuestarios. Abierta a la inclusión de nuevos trámites.
SGIBORM	Sistema JEE y FORMS de Gestión integral de la publicación digital del BORM en su Sede Electrónica.
PEYVE	Aplicación para el envío y validación Excel de datos a remitir a CIMCA
PLAFON	Justificación ante la UE de las subvenciones de fondos europeos. Esta aplicación actualmente solo se utiliza a efectos de consulta, pues ha sido sustituida por IASOFT.
IASOFT	Aplicación para la gestión de fondos europeos (Fondo Social y FEDER). En realidad la aplicación se llamará SIFEI1420 por el nuevo plan operativo.
ARECA	Aplicación para la gestión de tributos en fase ejecutiva y también de organismos de convenio (en voluntaria y ejecutiva).
GESTION INTERNA [FOMENTO]	Gestor de expedientes de la Consejería. Casi todas las aplicaciones de Fomento se integran en él y se lanzan desde un único menú de inicio. Lanza unas 125 aplicaciones distintas que comparten el gestor documental, gestor de impresión, etc.
IVS[FOMENTO]	Gestión de parque de viviendas de la Oficina para la Gestión Social de la vivienda y de la contabilidad asociada a los mismos.
GPAS	Gestión de expedientes de Ayudas Económicas, Inclusión Social y otros procedimientos de subvenciones y ayudas. (IMAS)
GSS	Gestión de Ingresos en Centros, Control de Plazas en solicitudes por el Decreto 60 o Emergencias Sociales. Gestión de las Vinculadas a los Servicios de CD y Residencia. (IMAS)
GUAPA	Gestión del todo el procedimiento administrativo necesario para la obtención del Grado de Dependencia o cualquier prestación económica o servicio relacionado. (IMAS)
GUAPA-NSISSAD	Gestor, Control de envíos de GUAPA al aplicativo GCA de Madrid. (IMAS)
GVAMIN	Gestor de procedimientos de la Unidad de Reconocimiento de Discapacidad (IMAS)



Nombre aplicación	Descripción
GVAMIN-TERE	Gestor de procedimientos asociados a GVAMIN para la emisión de informes favorables para la tarjeta de estacionamiento (IMAS)
GVAMIN -TREND	Gestor de procedimientos asociados a GVAMIN para la recepción, confección y emisión de la TARJETA DE RECONOCIMIENTO DE LA DISCAPACIDAD. (IMAS)
ICC	Aplicativo liquidador de copagos por Servicios. Control, Seguimiento y Liquidación de estancias y Servicios de CD, RESIDENCIA, VIVIENDA TUTELADA, SEPAP, CEPAP, SAD, TELEASISTENCIA y Atención Temprana (IMAS)
PNC	Aplicativo dedicado a la gestión de expediente de pensiones no contributivas, Lismi, Fas, ayuda sanitaria y al alquiler. (IMAS)
PERSONAL	Aplicativo paralelo a GEPSE de gestión puestos de trabajo, ocupación, catalogo de puestos y clasificación de personal paralelo a GESPER (IMAS)
PERSONAL-BOLSAS	Gestión de la Bolsa de empleo del IMAS
PERSONAL-ILT	Gestión desde centros remotos de Incapacidades Laborales Transitorias y su conexión automatizada a Winsite de TSS. (IMAS)
PERSONAL- LIQUIDACION	Gestor para el calculo de liquidaciones y finiquitos de personal LABLORAL o FUNCIONARIO, por tiempos limitados y sustituciones. (IMAS)
REGISTRO	Gestor de registro de salida, con gestión de acuses de recibo, emisión, recepción y preparación de entregas electrónicas por SICER y su gestión de proveedores. (IMAS)
REGISTRO AUXILIAR	Gestor de registro auxiliares de documentos por secciones, servicios o procedimientos concretos. (IMAS)
COMSER	Gestor de comisiones de Servicio por locomoción, alojamiento y manutención, dentro y fuera de la Región. (IMAS)
COMINT	Gestor de emisión y control de emisión y recepción de comunicaciones de interior entre departamentos del IMAS.
ECO-ACF	Gestor de contabilidad Extrapresupuestaria. Gestión de Presupuestos por Centros, control de FASES Albarán, factura y Propuesta, además de toda la gestión correspondiente al ANTICIPO DE CAJA FIJA. Conectado a SIGEPAL y en conexión con TRAMEL. (IMAS)
ECO -VALE	Gestor y control de misión de vales de manutención para las jornadas partidas de personal asignado a los Hogares. (IMAS)
CARI	Gestor de control de Accesos a Registro e Información. Concesión con QSIGUE, emisión de identificadores de visitantes, control de acceso a los edificios, control acceso y estancia de vehículos particulares, gestor de uso de vehículos propios. (IMAS)
GNOM	Gestor destinado a la realización de pagos mensuales periódicos (NOMINAS) o individualizados. Pagos de GUAPA, GPAS y otros: Entrono de cuidados, atrasos, comunidades hereditarias, API, APIPS, etc. (IMAS)
SUSAN	Gestor para el mantenimiento de profesionales y actividades sanitarias del IMAS y conexión mediante Webservice con el SMS. (IMAS)
SARA	Modulo destinado a la petición de oficio de Documento o Certificados mediante la plataforma de Interoperabilidad. (IMAS)

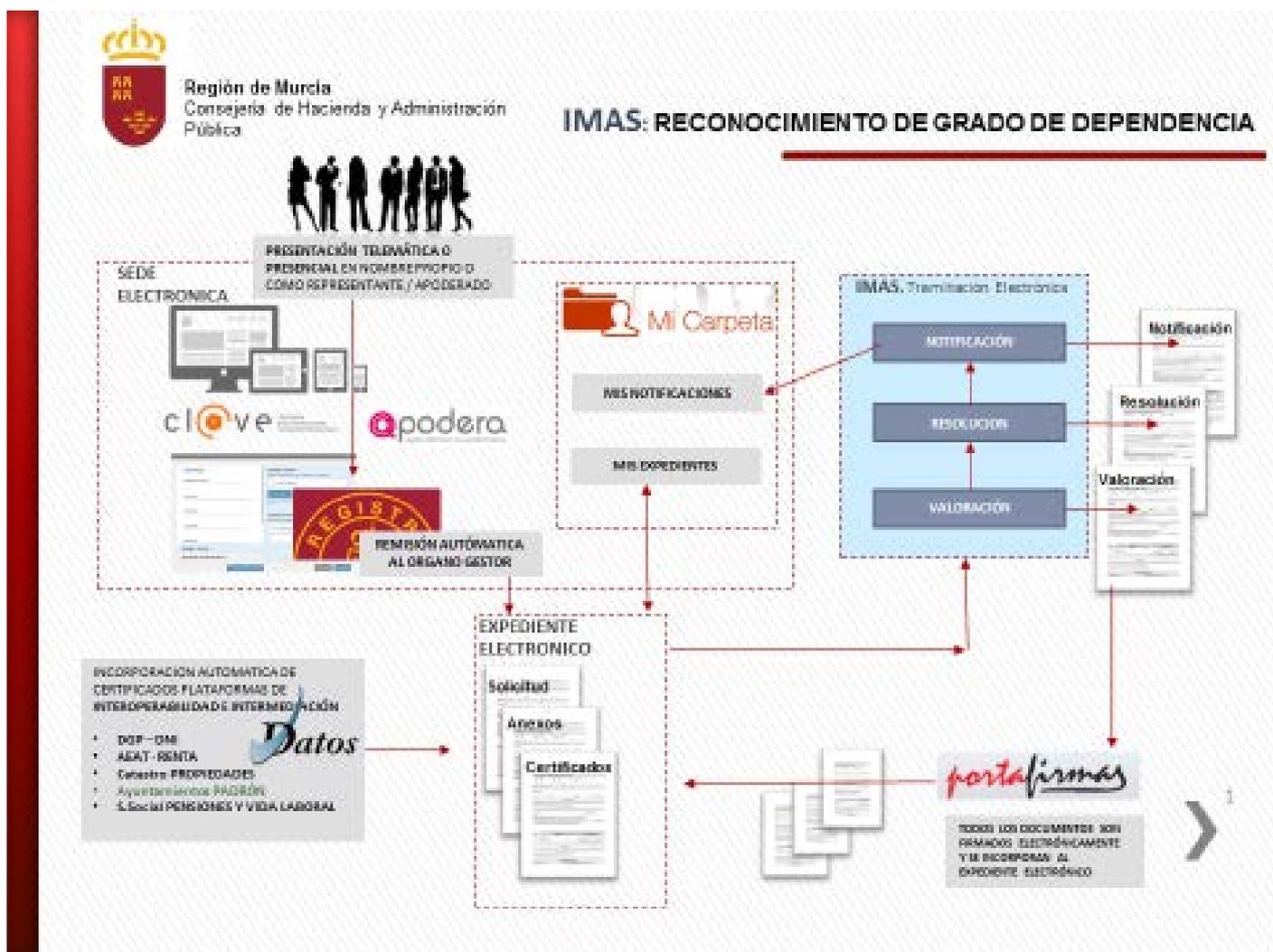


Nombre aplicación	Descripción
TITA	Módulo para indicar entre aplicaciones los cambios realizados en un determinado usuario que tienen efectos en otras aplicaciones como cambio de DNI, unidad familiar, recursos económicos, etc. Entre los aplicativos GUAPA, CACO, PNC, ICC y GPAS. (IMAS)
CACO	Gestor de fórmulas de copago para los servicios según fechas de legislación, e historial y cálculo de capacidades económicas. (IMAS)
SUSI	Módulo de GUAPA-SIUS para la gestión de expediente e información entre el IMAS y los Servicios Sociales. (IMAS)
GTS	Gestor de Expedientes Administrativos: bonificaciones, reposición de impagos, compensaciones, gestión de calendarios, procedimiento de subvenciones y cualquier otro destinado a las Subdirecciones de Personas con Discapacidad o de Personas Mayores. (IMAS)
AVISOS	Gestor de peticiones y resolución de peticiones de: ASUNTOS GENERALES, MANTENIMIENTO y gestión propia de atención a centros concertados de la SUBDIRECCION DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD. (IMAS)
SIRA	Aplicativo destinado a la introducción y gestión de agresiones en el trabajo. (IMAS)
HOGARES	Gestor de procedimiento en los Hogares y Centros Sociales. Control de Socios, gestión de actividades y solicitudes, emisión de carnet, gestión de elecciones, control red inalámbrica, etc. (IMAS)
INVENTARIO	Aplicativo dedicado al control de los bienes informáticos existente en el Imas, asignado por usuario, histórico de cambios de equipos, control de garantías, control de adquisición, cotejo con inventario de SIGEPAL, etc.. (IMAS)
ALMACEN	Gestión de adquisiciones, entrada de productos, stocks y salida de productos: alimenticios, menaje, ropa y cualquier otra familia que se crea necesaria entre y en los centros del Imas. Precios medios, consumos medios, etc.. (IMAS)
CONVO	Gestor de procedimientos de CONTRATACION y de CONVENIOS, conectado a ACF, SIGEPAL. Se está trabajando en su conexión con TRAMEL. (IMAS)
PETIDOC	Modulo destinado a la petición de documentos, tanto los obligatorios por solicitud (SUBSANACION DE SOLICITUD Y ARCHIVO) como otros (CADUCIDAD), así como los solicitados al interesado como de oficio. (IMAS)
PACO	Modulo gestor del seguimiento de pasos administrativos y definición de workflow. (IMAS)
GENDOC	Módulo destinado a la gestión de impresión de archivos, en modo Word editable y almacenamiento en repositorio de documentos. (IMAS)



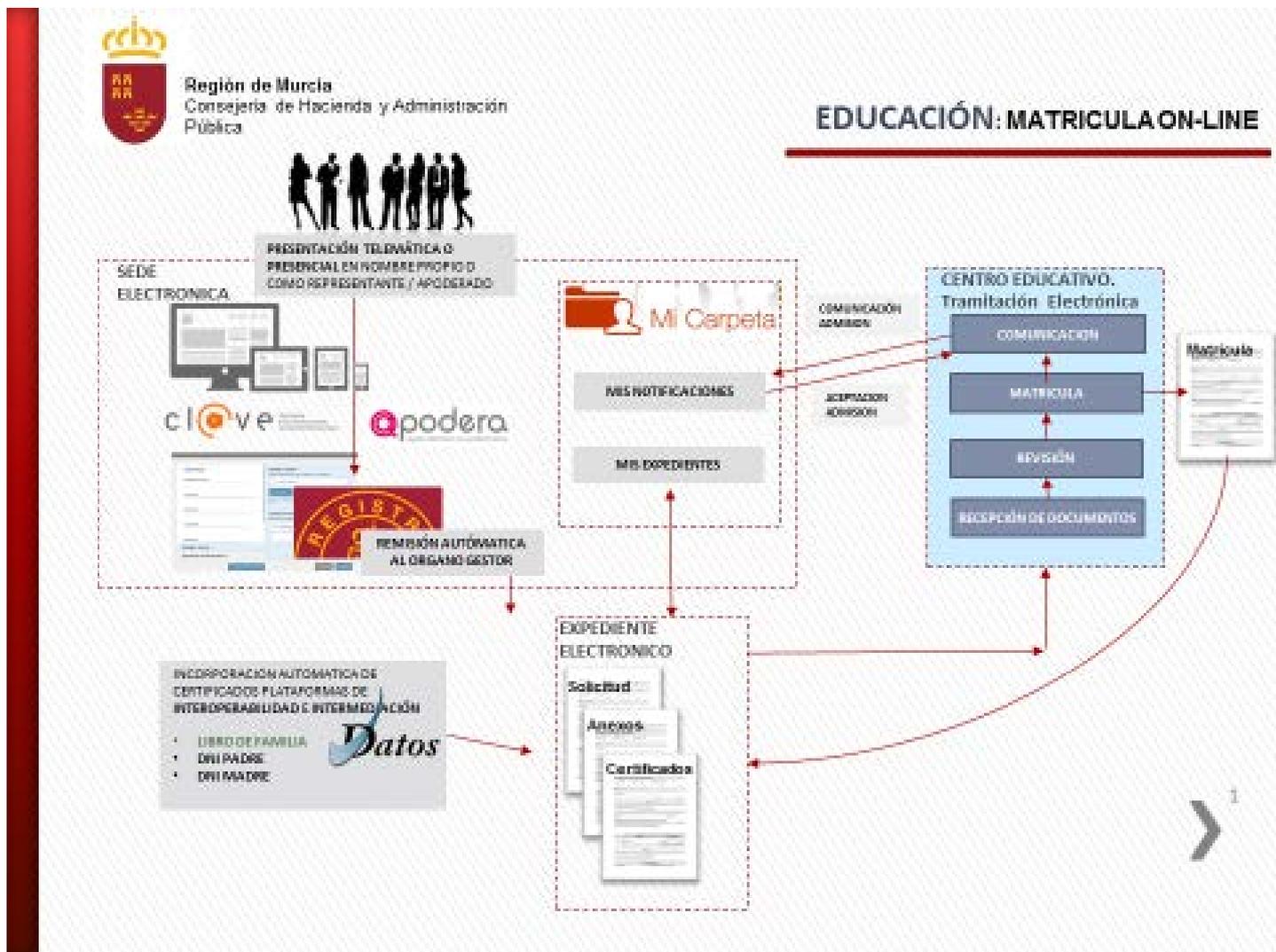
3. Anexo III: Ejemplos de tramitación electrónica de expedientes

IMAS: Solicitud de grado de dependencia





CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y UNIVERSIDADES: Matrícula on-line





4. Anexo IV: Relación de aplicaciones corporativas

Nombre aplicación	Descripción
FIGESPER	Aplicación de gestión de RRHH del personal de Administración y Servicios de la CARM
SIGEPAL	Gestión económica, presupuestaria y tributaria
QUESTOR	Aplicación para la gestión de tasas de la CARM
SQPF	Gestión de sugerencias, quejas, peticiones de información y felicitaciones
COMINTER	Comunicaciones Interiores
AL-SIGM	Sistema Único de registro (SUR)
SICI	Sistema Integrado de Control de Indicadores
Cartas de servicio	Gestión de las cartas de servicios de los centros directivos de la CARM
Portafirmas	Firma de documentos electrónicos por personal de la Administración Regional
TRAMEL	TRAMitación ELectrónica de expedientes



5. Anexo V: Planificación de actuaciones de implantación eA en ayuntamientos

SERVICIOS

Los servicios que ha de prestar la plataforma de administración electrónica de los ayuntamientos son:

Implantación directa de sistemas de Administración Electrónica:

- Sede Electrónica
- Servicios de Interoperabilidad
- Aplicación de Registro telemático
- Plataforma de tramitación electrónica de expedientes
- Conexión con Portal Regional de “OpenData”

Aplicaciones necesarias para prestación efectiva de servicios de Administración Electrónica:

- Aplicación de Gestión de Población
- Aplicación de Gestión Contable y Presupuestaria
- Sistemas de Gestión común de datos únicos: Territorio, personas, documentos...

Otros servicios. Adicionalmente, deberán prestarse los servicios de:

- Implantación
- Personalización
- Migración de datos anteriores
- Formación
- Soporte a la puesta en explotación de todos los componentes

PLAZOS DE IMPLANTACIÓN

La implantación de todos estos servicios está prevista a lo largo de 2017 y 2018, dependiendo del número de ayuntamientos adheridos formalmente a este proyecto de la forma que se estipule.