21TRINF109

ÍNDICE DE DOCUMENTOS DEL EXPEDIENTE RELATIVO A LA DACIÓN DE CUENTA AL CONSEJO DE GOBIERNO DEL INFORME DE EVALUACIÓN ANUAL SOBRE LA IMPLANTACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA REGIONAL 2020.

Nº DOC.	ASUNTO	PÁGINAS
1.	Informe de evaluación anual sobre la implantación de la administración electrónica en la Administración Pública Regional para la anualidad 2020.	55
2.	Propuesta DGRMA	2
3.	Informe del Servicio Jurídico de la Secretaría General.	2
4.	Dación de Cuenta anexando Informe de evaluación anual sobre implantación de la administración electrónica.	57

El expediente arriba referido consta de este índice y los documentos que en él se relacionan y se adjuntan, de lo que doy fe a efectos de garantizar su autenticidad e integridad a la fecha de la firma.

(En Murcia, documento fechado y firmado electrónicamente al margen)

EL ASESOR DE APOYO JURÍDICO
Alejandro Cases García

CASES GARCIA, ALEJANDRO 07/07/2021 09:30:12
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-591404b1-def5-9655-a9e7-0050569b34e7

Anualidad
2020

Región de Murcia

INFORME DE EVALUACIÓN ANUAL SOBRE IMPLANTACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA REGIÓN DE MURCIA

DIRECCIÓN GENERAL DE REGENERACIÓN Y MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA

CONSEJERÍA DE TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

HERRERO SEMPERE, ANA PILAR 30/06/2021 10:03:38
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-b7b20759-d979-3306-05c6-0050569b34e7

HERRERO SEMPERE, ANA PILAR 30/06/2021 10:03:38

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-b7b20759-d979-3306-05c6-0050569b34e7

HERRERO SEMPERE, ANA PILAR 30/06/2021 10:03:38
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-b7b20759-d979-3306-05c6-0050569b34e7

Índice.

I. INTRODUCCIÓN 4
II. JUSTIFICACIÓN, CONTEXTO Y OBJETIVOS 6
II.1. Justificación. 6
II.2. Contexto y marco normativo. 7
II.3. Objetivos. 9
III. ACTORES IMPLICADOS Y METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN 11
III.1. Actores implicados. 11
III.2. Descripción y metodología de evaluación. 12
IV. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS 14
IV.1. Servicios y herramientas de administración electrónica implantados en la CARM. 14
1) Descripción de los servicios y herramientas de administración electrónica. ... 14
2) Descripción de los servicios de administración electrónica de la sede electrónica de la CARM. 21
IV.2. Indicadores de los servicios y herramientas de administración electrónica en 2020. 25
1) Disponibilidad. 25
2) Indicadores de uso. 28
3) Otros indicadores. 31
IV.3. Evolución de los servicios de administración electrónica. 35
1) Evolución de uso de servicios electrónicos por la ciudadanía y empresas:..... 35
2) Evolución de uso de servicios y herramientas electrónicos en la gestión administrativa por la Administración Pública Regional. 38
IV.4. Datos relevantes en la anualidad 2020. 44
V. CONCLUSIONES 46
V.1. Valoración de los resultados. 46
V.2. Conclusiones y recomendaciones. 47
ANEXO. RELACIÓN DE TABLAS Y GRÁFICOS 53

HERRERO SEMPERE, ANA PILAR 30/06/2021 10:03:38
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-b7b20759-d979-3306-05c6-0050569b34e7

HERRERO SEMPERE, ANA PILAR 30/06/2021 10:03:38
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-b7b20759-d979-3306-05c6-0050569b34e7

I. INTRODUCCIÓN

El presente documento constituye el Informe de Evaluación Anual sobre la implantación y funcionamiento de la administración electrónica en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (CARM) para la anualidad 2020.

Su propósito es analizar el proceso de implantación de los medios electrónicos en la Administración Regional durante el 2020.

Este informe se emite por la Inspección General de Servicios (Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa de la Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública) con la colaboración de la Dirección General de Informática Corporativa (Consejería de Economía, Hacienda y Administración Digital). Esta última ha proporcionado los datos cuantitativos necesarios para realizar el estudio y la evaluación de los resultados.

El presente documento contiene la información relativa a los servicios y herramientas de administración electrónica de carácter corporativo[1], implantados en la Administración Regional, así como los correspondientes datos de utilización de dichos servicios.

Se incluyen los servicios de administración electrónica corporativos en una doble vertiente, es decir, por un lado, aquellos servicios que se ofrecen a la ciudadanía y le permite relacionarse de forma electrónica con la Administración Pública Regional, y, por otro lado, aquellos servicios y herramientas de gestión interna cuya implantación por la Administración Pública Regional es necesaria para realizar la tramitación electrónica de

[1] Los servicios y herramientas de administración electrónica corporativos son aquellos sistemas de información que prestan soluciones tecnológicas comunes a todas las Consejerías/Organismos de la CARM, tales como el Registro electrónico de entrada/salida, el sistema de notificaciones electrónicas, la gestión documental electrónica etc.

los procedimientos administrativos, de manera que esta tramitación electrónica constituya la forma de actuación habitual de la Administración.

Así pues, el presente Informe de Evaluación Anual 2020 se estructura en diferentes apartados, del siguiente modo: primero se hace una descripción de los servicios y herramientas corporativos de administración electrónica implantados en la Administración Regional, así como de los servicios disponibles para la ciudadanía en la sede electrónica de la CARM; después se efectúa una presentación de datos e indicadores de medición de dichos servicios y herramientas de administración electrónica en el ejercicio 2020, y, finalmente, se realiza valoración de los resultados obtenidos y se ofrecen unas conclusiones.

HERRERO SEMPERE, ANA PILAR 30/06/2021 10:03:38
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-b7b20759-d979-3306-05c6-0050569b34e7

HERRERO SEMPERE, ANA PILAR 30/06/2021 10:03:38
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-b7b20759-d979-3306-05c6-0050569b34e7

II. JUSTIFICACIÓN, CONTEXTO Y OBJETIVOS

II.1. Justificación.

El artículo 27 de la Ley 2/2014, de 21 de marzo, de Proyectos Estratégicos, Simplificación Administrativa y Evaluación de los Servicios Públicos de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, regula el seguimiento y control del proceso de implantación de medios electrónicos, estableciendo que *"para garantizar la efectividad de los principios y el respeto de los derechos de los ciudadanos reconocidos en las normas básicas sobre acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos y en la normativa autonómica de desarrollo, las consejerías que ostenten las competencias en materia de inspección y calidad de los servicios y en materia informática ejecutarán de manera coordinada medidas de seguimiento y control del funcionamiento de la Administración electrónica. A estos efectos, se emitirá un informe de evaluación anual sobre dichas medidas."*

Por tanto, el presente Informe de Evaluación Anual 2020 se emite en cumplimiento del mandato recogido en dicho artículo.

La Inspección General de Servicios, por ostentar las competencias en materia de inspección y calidad de los servicios, ha realizado la evaluación y emite este Informe. La Dirección General de Informática Corporativa, órgano que ostenta las competencias en materia de informática, ha proporcionado los datos cuantitativos reflejados en las tablas y gráficos, con los que se ha podido realizar la interpretación de los resultados.

HERRERO SEMPERE, ANA PILAR 30/06/2021 10:03:38
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-b7b20759-d979-3306-05c6-0050569b34e7

II.2. Contexto y marco normativo.

En el ámbito europeo, el *Plan de Acción sobre Administración Electrónica de la UE 2016-2020. Acelerar la transformación digital de la administración*[2], señala que: *la administración electrónica simplifica los procesos administrativos, mejora la calidad de los servicios y aumenta la eficiencia interna del sector público. Los servicios públicos digitales reducen la carga administrativa de las empresas y de los ciudadanos haciendo que las interacciones con las administraciones públicas resulten más rápidas y eficientes, más cómodas y transparentes, y menos costosas. Por otra parte, integrar las tecnologías digitales en las estrategias de modernización de las administraciones puede reportar más beneficios económicos y sociales para la sociedad en su conjunto*. También marca que las iniciativas que se pongan en marcha en el contexto del Plan de Acción deben respetar los principios fundamentales siguientes: principio de digital por defecto; principio de solo una vez; inclusión y accesibilidad; apertura y transparencia; escala transfronteriza por defecto; interoperabilidad por defecto; y fiabilidad y seguridad.

En el ámbito nacional, la publicación de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, conformó un nuevo marco jurídico para las Administraciones Públicas, en el que la tramitación electrónica debe constituir la manera habitual de actuación de las Administraciones Públicas en los múltiples aspectos de las relaciones con los ciudadanos, en las relaciones de gestión interna, y en las relaciones de las diferentes Administraciones Públicas ente sí.

Este nuevo contexto obliga a las Administraciones Públicas a realizar una transformación digital de sus estructuras, las cuales tienen que adaptarse a las exigencias impuestas por ambas Leyes administrativas 39/2015 y 40/2015. La Administración ha de ser capaz de adaptarse a estas nuevas demandas, proporcionar servicios digitales, nuevas formas de

[2] COMUNICACIÓN DE LA COMISIÓN AL PARLAMENTO EUROPEO, AL CONSEJO, AL COMITÉ ECONÓMICO Y SOCIAL EUROPEO Y AL COMITÉ DE LAS REGIONES Plan de Acción sobre Administración Electrónica de la UE 2016-2020 Acelerar la transformación digital de la administración

HERRERO SEMPERE, ANA PILAR 30/06/2021 10:03:38
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-b7b20759-d979-3306-05c6-0050569b34e7

relación con los ciudadanos e innovar en los servicios, aprovechando las ventajas y oportunidades que proporcionan las tecnologías de la información, sin perjuicio de las garantías de seguridad jurídica y confianza legítima.

EL *Plan de Transformación Digital de la Administración General del Estado y sus Organismos Públicos (Estrategia TIC) 2015 - 2020*[3], constituye el marco estratégico global para avanzar en la transformación de la Administración, estableciendo sus principios rectores, los objetivos y las acciones para alcanzarlos, así como los hitos para el desarrollo gradual de la Administración Digital con un horizonte temporal hasta 2020. La estrategia TIC incorpora las recomendaciones de la OCDE para la elaboración de estrategias de Administración digital y se alimenta de la estrecha relación con los actos, políticas y servicios de la Unión Europea. Así mismo, es un claro instrumento para la aplicación de las nuevas leyes administrativas 39/2015 y 40/2015.

En este escenario, como antecedente en el ámbito de la Administración Pública de la CARM se aprobó el *Plan Estratégico de Administración Electrónica en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (PAECARM)*[4]. Dicho Plan tiene el doble objetivo, por un lado, de dar respuesta a las obligaciones establecidas en las Leyes 39/2015 y 40/2015, en materia de administración electrónica, y por otro lado, de propiciar la consecución de una administración más eficiente, más cercana, más accesible y transparente.

Así mismo, se aprobó por acuerdo de Consejo de Gobierno de 30 de julio de 2020, la Estrategia Regional de Gobernanza Pública 2020-2023[5], cuyo objeto es definir las líneas y objetivos fundamentales que en materia de gobernanza pública va a impulsar y poner en marcha la Administración regional en ese período temporal, abordando cuestiones tales como la transparencia, la participación ciudadana en la vida pública, el buen

[3] Plan de Transformación Digital de la Administración General del Estado y sus Organismos Públicos (Estrategia TIC) 2015 – 2020, accesible en: https://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/dam/jcr:898162f1-2682-483e-9e43-50f2d3a08eff/20151002-Plan-transformacion-digital-age-oopp.pdf

[4] Plan Estratégico de Administración Electrónica en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia

[5] Estrategia Regional de Gobernanza Pública 2020-2023, accesible en: https://estrategiagobernanza.carm.es/

HERRERO SEMPERE, ANA PILAR 30/06/2021 10:03:38
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-b7b20759-d979-3306-05c6-0050569b34e7

gobierno, los datos abiertos, la evaluación de políticas públicas, la rendición de cuentas, la calidad y el servicio a la ciudadanía o la simplificación y modernización administrativa. Incluyendo entre sus líneas y objetivos estratégicos, la "línea estratégica A" relativa a la *"Modernización y la simplificación administrativa"* y el "objetivo estratégico 02" de dicha línea, referido a *"Mejorar la usabilidad y la accesibilidad de los servicios de administración electrónica de la Administración Regional"*.

Por otro lado, es indispensable hacer mención a la crisis sanitaria de la COVID-19 que irrumpió súbitamente en 2020, generando que todas las Administraciones Públicas tuvieran que dar respuesta de forma urgente a unas circunstancias sobrevenidas, poniéndose de manifiesto la necesidad de instituciones ágiles, flexibles y resilientes. La Administración Regional ha tenido que abordar, además de las obvias medidas sanitarias, asistenciales y económicas, también otras medidas dirigidas a la prestación de servicios a la ciudadanía de forma no presencial. De modo que se ha evidenciado la capacidad de adaptación a la situación de adversidad generada, y de dar respuesta ágil a unas circunstancias extraordinarias y sobrevenidas. Así, se ha puesto de manifiesto, desde el punto de vista interno, si la organización está preparada para prestar servicios de forma electrónica en lugar de presencial, y desde el punto de vista externo, es decir, desde la óptica de la ciudadanía, la accesibilidad, facilidad y seguridad de los canales electrónicos para la prestación de servicios y para establecer relaciones electrónicas con la ciudadanía.

II.3. Objetivos.

El objetivo de la presente evaluación es realizar un estudio pormenorizado del grado de implantación de los medios electrónicos en la Administración Pública Regional, de manera que permita conocer cuáles son las herramientas y servicios electrónicos de carácter corporativo que ya están implementados, así como el nivel de utilización de los

mismos. El análisis de los resultados obtenidos permitirá realizar una planificación de las futuras acciones a realizar por la Administración Regional, dirigida a incrementar los servicios y herramientas electrónicas para la consecución de una administración plenamente electrónica y de excelencia, que permita mejorar la calidad de los servicios públicos y satisfacer de forma eficiente las necesidades de la ciudadanía.

Asimismo, se pretende hacer llegar el informe a todos los actores implicados en el proceso de consecución de una administración electrónica excelente, con la finalidad de promover el avance hacia dicha meta de excelencia por parte de los responsables políticos, la involucración de todos los empleados públicos y la participación de la ciudadanía.

HERRERO SEMPERE, ANA PILAR 30/06/2021 10:03:38
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-b7b20759-d979-3306-05c6-0050569b34e7

HERRERO SEMPERE, ANA PILAR 30/06/2021 10:03:38
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-b7b20759-d979-3306-05c6-0050569b34e7

III. ACTORES IMPLICADOS Y METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN

III.1. Actores implicados.

La Inspección General de Servicios-Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa: en ejercicio de las competencias y funciones atribuidas en materia de administración electrónica por el Reglamento de la Inspección General de Servicios de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, aprobado por Decreto nº 93/2012, de 6 de julio; y el Decreto nº 174/2019, de 6 de septiembre, por el que se establecen los Órganos directivos de la Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública.

La Dirección General de Informática Corporativa: en ejercicio de las competencias y funciones atribuidas en materia de sistemas de información, aplicaciones informáticas y seguridad informática, por el Decreto nº 170/2019, de 6 de septiembre de 2019, por el que se establecen los Órganos Directivos de la Consejería de Presidencia y Hacienda.

Los empleados públicos que prestan servicios en la Administración de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia: en cuanto que en el desempeño de sus funciones son usuarios de los servicios y herramientas electrónicas de gestión interna, las cuales dan soporte a la actuación electrónica de la Administración en cumplimiento de las leyes 39/2015 y 40/2015, y posibilitan la tramitación electrónica de los procedimientos y servicios administrativos prestados a la ciudadanía por la Administración Regional, así como las relaciones electrónicas internas e interadministrativas.

HERRERO SEMPERE, ANA PILAR 30/06/2021 10:03:38
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-b7b20759-d979-3306-05c6-0050569b34e7

La ciudadanía destinataria de los procedimientos y servicios administrativos electrónicos que ofrece la Administración Pública Regional: como usuaria de los servicios de administración electrónica ofrecidos por la Administración Regional, los cuales posibilitan, por un lado, hacer efectivo su derecho a relacionarse electrónicamente con la Administración regional y, a su vez, cumplir con la obligación de hacerlo a aquellos sujetos que se encuentran obligados a ello.

III.2. Descripción y metodología de evaluación.

El proceso de evaluación se ha desarrollado con el siguiente método y procesos de recogida de Información:

El diagnóstico de la situación se ha realizado mediante el análisis de las herramientas y servicios de administración electrónica de carácter corporativo siguiendo la sistemática de aquellos contenidos en el PAECARM, así como el análisis de los servicios ofrecidos a la ciudadanía en la sede electrónica de la CARM. De lo anterior, se han obtenido los contenidos objeto de la evaluación, los cuales se incluyen en el presente informe con una breve descripción, indicando las ventajas que aporta a la gestión administrativa interna, y/o a los destinatarios de los procedimientos.

Posteriormente, para la presentación de resultados se han seleccionado unos indicadores. En concreto, se recoge en este estudio evaluativo información sobre la disponibilidad de los servicios y herramientas de administración electrónica corporativos en la CARM, además de los datos de usabilidad de dichos servicios y herramientas. También se incluyen otros indicadores para mostrar el nivel de digitalización de los procedimientos administrativos de la CARM.

Los datos anteriores están referidos a la anualidad 2020, si bien también se presenta una comparación de los datos respecto a anualidades anteriores que nos permite mostrar su evolución.

Respecto a la fuente de estos indicadores y datos, los mismos han sido extraídos de las estadísticas de uso de los servicios de administración electrónica 2020, publicados por la Dirección General de Informática Corporativa, que contienen, tanto los datos de uso que hace la ciudadanía de los servicios digitales, como los datos internos de uso por la propia Administración Regional para la tramitación electrónica de los procedimientos administrativos. Igualmente, se han obtenido datos del Informe Portafirmas/DUMAS 2020, publicado por la misma Dirección General. El resto de datos se han proporcionado directamente por esa Dirección General a la Inspección General de Servicios.

HERRERO SEMPERE, ANA PILAR 30/06/2021 10:03:38
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-b7b20759-d979-3306-05c6-0050569b34e7

HERRERO SEMPERE, ANA PILAR 30/06/2021 10:03:38
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-b7b20759-d979-3306-05c6-0050569b34e7

IV. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

IV.1. Servicios y herramientas de administración electrónica implantados en la CARM.

Se incluyen aquellos servicios que permiten a la ciudadanía y a las empresas ejercer su derecho, o en su caso, obligación, a relacionarse de forma electrónica con la Administración Pública Regional, así como los servicios y herramientas corporativas necesarios para la tramitación electrónica de los procedimientos administrativos, conforme a las disposiciones establecidas en las Leyes 39/2015 y 40/2015.

Para realizar el diagnóstico de la situación, a continuación se analizan los servicios y herramientas de administración electrónica, así como los servicios que se ofrecen en la sede electrónica de la CARM.

1) Descripción de los servicios y herramientas de administración electrónica.

Se describen los servicios electrónicos y las herramientas de gestión electrónica corporativos disponibles en la CARM o que se encuentran en desarrollo. Para ello, se sigue la agrupación establecida en el PAECARM, que muestra diez grupos de servicios electrónicos de primer nivel desagregados por otros de segundo nivel.

HERRERO SEMPERE, ANA PILAR 30/06/2021 10:03:38
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-b7b20759-d979-3306-05c6-0050569b34e7

Los 10 grupos de servicios corporativos de administración electrónica y herramientas electrónicas de gestión interna, son los siguientes:

1. **Identificación y Firma Electrónica.**

Comprende los siguientes servicios:

1.1. Identificación y Firma electrónica de ciudadanos: la identificación y firma permite a los ciudadanos relacionarse de forma electrónica con la Administración Regional, mediante certificado electrónico, sistema cl@ve o información conocida por ambas partes. Y garantiza la identificación, autenticación e integridad de los documentos firmados electrónicamente.

1.2. Actuación mediante representante-Registro electrónico de apoderamientos: En este registro constan los poderes que los interesados otorguen a terceros para actuar en su nombre de forma electrónica ante la Administración. Mediante consultas a este Registro, la Administración puede comprobar la representación que ostentan quienes actúen electrónicamente ante ella en nombre de terceros.

1.3. Actuación mediante representación por empleado público-Registro de funcionarios habilitados: En este registro constan los funcionarios habilitados para realizar válidamente la identificación y/o firma electrónica en el procedimiento administrativo de aquellos interesados que no dispongan de los medios tecnológicos necesarios para estas actuaciones.

1.4. Verificación en sede electrónica de los certificados digitales: Servicio que proporciona en la sede electrónica la relación de certificados actualmente admitidos por

HERRERO SEMPERE, ANA PILAR 30/06/2021 10:03:38
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-b7b20759-d979-3306-05c6-0050569b34e7

las Administraciones Públicas para relacionarse electrónicamente con ellas los ciudadanos.

2. Presentación electrónica de solicitudes y otros documentos electrónicos.

Comprende los siguientes servicios:

2.1. Solicitudes electrónicas: La solicitud electrónica es el medio para iniciar electrónicamente, a instancia de parte, un procedimiento administrativo. Las solicitudes electrónicas están disponibles para su presentación en la sede electrónica de la CARM.

2.2. Presentación de otros documentos electrónicos: Permite la presentación de otros documentos electrónicos, que no sean solicitudes, a un procedimiento administrativo. Están disponibles en la sede electrónica de la CARM.

2.3. Pasarela de pagos electrónicos: Es el sistema que permite realizar el pago de forma electrónica por los interesados en los procedimientos administrativos de la CARM.

2.4. Digitalización de documentos: Es el proceso de conversión de documentos en formato papel a formato electrónico, de manera que los documentos en papel presentados por los interesados de forma presencial se digitalizan realizándose la conversión a formato electrónico.

2.5. Registro electrónico único: Es el 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 Regional. El registro se integra en la sede electrónica y desde ella se accederá a sus servicios.

HERRERO SEMPERE, ANA PILAR 30/06/2021 10:03:38
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-b7b20759-d979-3306-05c6-0050569b34e7

3. Notificación electrónica.

Las notificaciones se deben practicar preferentemente por medios electrónicos y, en todo caso, cuando el interesado resulte obligado a recibirlas de forma electrónica. Las notificaciones por medios electrónicos se practicarán mediante dos sistemas:

- Comparecencia en sede electrónica de la Administración u organismo actuante. Es decir, en la sede electrónica de la CARM.
- A través de la Dirección Electrónica Habilitada Única (DEH).

Ambos sistemas son utilizados por la Administración Pública Regional.

4. Consultas electrónicas.

Comprende los siguientes servicios:

4.1 Consulta de expedientes y trámites por los interesados: Permite materializar de forma electrónica el derecho de los interesados a conocer el estado de tramitación de los procedimientos administrativos y acceder a los mismos, a través de la herramienta "como va lo mío", disponible en la carpeta ciudadana de la sede electrónica CARM.

4.2 Obtención de certificados electrónicos por los interesados: Permite a los ciudadanos obtener copias de sus documentos en soporte electrónico, formen o no parte de un expediente administrativo, mediante la generación y emisión de certificados electrónicos por la sede electrónica CARM, firmados a través del uso del Código Seguro de Verificación.

HERRERO SEMPERE, ANA PILAR 30/06/2021 10:03:38
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-b7b20759-d979-3306-05c6-0050569b34e7

5. Tablón electrónico.

El Tablón de anuncios electrónico permite la publicación, sin perjuicio de los supuestos en el que hayan de utilizarse los diarios oficiales, de 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.

6. Portafirmas- firma electrónica de empleados públicos.

La Plataforma de firma electrónica Portafirmas, para la firma electrónica de documentos administrativos generados en la tramitación del expediente, permite realizar la firma por el personal al servicio de la Administración Pública Regional en el ejercicio de sus funciones, mediante el correspondiente certificado electrónico.

7. Otros servicios de firma electrónica de la Administración.

Comprende los siguientes servicios:

7.1. Otros sistemas de firma e identificación de la Administración: Sistemas para la identificación y firma de la Administración Pública Regional en las actuaciones administrativas automatizadas[6] mediante la utilización de sellos electrónicos (sello de entidad y sello de órgano) y sistema de firma mediante Código Seguro de Verificación.

[6] Las actuaciones administrativas automatizadas son cualquier acto o actuación realizada íntegramente a través de medios electrónicos por una Administración Pública en el marco de un procedimiento administrativo y en la que no haya intervenido de forma directa un empleado público.

HERRERO SEMPERE, ANA PILAR 30/06/2021 10:03:38
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-b7b20759-d979-3306-05c6-0050569b34e7

7.2. Sello 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. 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.

7.3. 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.

7.4. 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.

8. Expediente electrónico.

Comprende los siguientes servicios:

8.1. Gestión documental: La gestión documental es esencial para la tramitación electrónica en todas las fases del procedimiento administrativo. El 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. El gestor documental corporativo de la Administración Pública Regional es “SANDRA”.

HERRERO SEMPERE, ANA PILAR 30/06/2021 10:03:38
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-b7b20759-d979-3306-05c6-0050569b34e7

8.2. Expediente electrónico: El expediente electrónico es el conjunto ordenado de documentos electrónicos correspondientes a un procedimiento administrativo, cualquiera que sea el tipo de información que contengan.

A nivel de documento electrónico y expediente electrónico, en la práctica el proceso consiste en la integración con el gestor documental corporativo "SANDRA" y en la utilización de aplicaciones informáticas para la gestión interna de los procedimientos administrativos. Así pues, para la tramitación de los expedientes electrónicos en la Administración Pública Regional es necesario el desarrollo de las correspondientes aplicaciones verticales[7] de gestión interna, así como la integración de estas con los servicios y herramientas corporativos de administración electrónica de la CARM. En defecto de las mismas, y para posibilitar que todos los procedimientos puedan tener expediente electrónico en la Administración Regional, la aplicación genérica denominada "DELFOS" permite la gestión de expedientes electrónicos, así como su integración con los servicios de administración electrónica corporativos. Previamente, para la implantación del expediente electrónico en la Administración Pública Regional es necesario definir los procedimientos administrativos, especificar todos los aspectos de la tramitación, así como los tipos documentales que formarán parte del expediente electrónico en cada uno de los procedimientos administrativos de la CARM. Para ello, en la Administración Pública Regional existe la herramienta corporativa para la Definición del Expediente Electrónico (DEXEL).

9. Archivo electrónico único.

El Archivo electrónico único contiene los documentos electrónicos que correspondan a procedimientos finalizados. Estos documentos tienen que 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.

[7] Las aplicaciones verticales son aquellas herramientas informáticas de apoyo a la gestión que utilizan las unidades administrativas responsables de la tramitación de los procedimientos administrativos.

HERRERO SEMPERE, ANA PILAR 30/06/2021 10:03:38
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-b7b20759-d979-3306-05c6-0050569b34e7

10. Plataforma de Interoperabilidad.

La Plataforma de interoperabilidad permite a los empleados públicos, directamente o a través de las aplicaciones de gestión de los procedimientos, realizar la consulta de datos de los interesados en el procedimiento. Los datos a consultar son aquellos necesarios para la tramitación de un procedimiento administrativo y que obran en poder de las Administraciones Públicas, eliminando la carga para el interesado de tener que aportar documentación a la Administración, dando cumplimiento de esta manera, al principio de "solo una vez". Asimismo, permite el intercambio de datos con otras Administraciones Públicas, como ofertantes y como demandantes

2) Descripción de los servicios de administración electrónica de la sede electrónica de la CARM.

La sede electrónica de la CARM está accesible desde la dirección electrónica https://sede.carm.es

HERRERO SEMPERE, ANA PILAR 30/06/2021 10:03:38
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-b7b20759-d979-3306-05c6-0050569b34e7

La sede, estructurada en cuatro bloques principales, dispone de los siguientes servicios a los ciudadanos y enlaces de interés:

- **INFORMACIÓN GENERAL:** Información COVID-19, normativa, sellos electrónicos y actuaciones administrativas automatizadas, fecha y hora oficial, calendario oficial de días inhábiles, Oficinas de asistencia en materia de registros, certificados electrónicos admitidos.

- **CARPETA DEL CIUDADANO**: Acceso a notificaciones electrónicas realizadas por la CARM y al punto de acceso general de la AGE, consulta de solicitudes y

trámites realizados y consulta del estado de tramitación de los expedientes, descarga de certificados electrónicos y consulta de documentos.

- **REGISTRO Y GUÍA DE PROCEDIMIENTOS Y SERVICIOS:** Acceso al Registro Electrónico Único para la presentación de solicitudes electrónicas, y acceso a la Guía de Procedimientos y Servicios de la CARM, que contiene la información más relevante sobre todos los procedimientos administrativos de la CARM, así como los formularios de solicitud para su presentación por los ciudadanos y el sistema de identificación cl@ve para la presentación de formularios electrónicos.

- **OTRA INFORMACIÓN Y SERVICIOS:** Además de los anteriores, la sede electrónica de la CARM contiene enlaces a los siguientes servicios:

  - VALIDe Aplicación de validación de firma y certificados electrónicos.
  - Pasarela de pago Servicio de pasarela de pago de la CARM.
  - Validación de documentos Código seguro de verificación (CSV) Servicio de validación de documentos con código seguro de verificación.
  - face PUNTO GENERAL DE ENTRADA DE FACTURAS ELECTRÓNICAS Punto General de entrada de facturas electrónicas.

HERRERO SEMPERE, ANA PILAR 30/06/2021 10:03:38
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-b7b20759-d979-3306-05c6-0050569b34e7

HERRERO SEMPERE, ANA PILAR 30/06/2021 10:03:38
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-b7b20759-d979-3306-05c6-0050569b34e7

- Sede electrónica del Instituto de Fomento de la Región de Murcia.
- Punto de acceso electrónico del Servicio Murciano de Salud.
- Atención a la Ciudanía en la CARM.
- Contratación Pública en la CARM.
- Tablón Edictal Único del BOE.
- Boletín Oficial de la Región de Murcia.
- Boletín Oficial del Estado.
- Leyes de Presupuestos de la CARM.
- Portal de empleo público de la CARM.

En el ejercicio 2020 destaca, motivado por la crisis sanitaria de la COVID-19 y la declaración del estado de alarma, la información proporcionada en la sede electrónica al respecto. En concreto, la creación de una sección denominada **“INFORMACIÓN COVID-19”** dentro del apartado de “Información General”.

HERRERO SEMPERE, ANA PILAR 30/06/2021 10:03:38
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-b7b20759-d979-3306-05c6-0050569b34e7

En dicha sección se ha publicado la normativa generada por el estado de alarma así como sus consecuencias procedimentales, tales como, notas informativas sobre la suspensión de plazos de presentación de solicitudes y de recepción de notificaciones, la reanudación de dichos plazos, la exención de pago de tasas, e información sobre novedades relativas a la emisión de certificados digitales a partir del 14 de marzo referidas a la expedición de certificados electrónicos cualificados mediante métodos de identificación por videoconferencia, y la renovación de los certificados de persona física y representantes únicos o solidarios por la FNMT[8] sin personación física y de forma electrónica antes de su caducidad.

IV.2. Indicadores de los servicios y herramientas de administración electrónica en 2020.

Para la presentación de los resultados correspondientes a 2020, se han seleccionado diferentes indicadores. En particular, información sobre la disponibilidad de los servicios y herramientas de administración electrónica en la CARM, los datos de usabilidad de los servicios electrónicos, y otros indicadores que muestran el nivel de implantación de la administración electrónica en la CARM.

1) Disponibilidad.

En la siguiente tabla se muestra la disponibilidad en 2020 de los servicios y herramientas de administración electrónica, descritos anteriormente en el apartado IV.1 punto 1).

[8] Fábrica Nacional de Moneda y Timbre

SERVICIO/HERRAMIENTA DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA		DISPONIBILIDAD 2020
1. Identificación y firma electrónica	Firma electrónica de ciudadanos	Disponible
	Actuación mediante representante-Registro electrónico de Apoderamientos	En desarrollo
	Actuación mediante representación por empleado público-Registro de funcionarios habilitados	En desarrollo
	Verificación en Sede Electrónica de los certificados digitales admitidos por las Administraciones Públicas	Disponible
2. Presentación electrónica	Solicitudes electrónicas	Disponible
	Presentación de otros documentos electrónicos	Disponible
	Pasarela de pagos electrónicos	Disponible
	Digitalización de documentos	Disponible
	Registro electrónico único	Disponible
3. Notificación electrónica	Notificación electrónica por comparecencia en sede electrónica CARM	Disponible
	Notificación electrónica por Dirección electrónica habilitada (DEH)	Disponible
4. Consultas electrónicas	Consultas de expedientes y trámites por los interesados	Disponible

HERRERO SEMPERE, ANA PILAR 30/06/2021 10:03:38
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-b7b20759-d979-3306-05c6-0050569b34e7

HERRERO SEMPERE, ANA PILAR 30/06/2021 10:03:38
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-b7b20759-d979-3306-05c6-0050569b34e7

SERVICIO/HERRAMIENTA DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA		DISPONIBILIDAD 2020
	Obtención de certificados electrónicos por los interesados	Disponible
5. Tablón electrónico	Tablón de anuncios electrónico	En desarrollo
6. Portafirmas	Firma por empleado público	Disponible
7. Otros servicio de firma electrónica	Otros sistemas de firma e identificación (sellos de entidad, sellos de órgano y Código Seguro de Verificación)	Disponible
	Sello de tiempo	Disponible
	Sistema de validación de firma electrónica de documentos presentados por los ciudadanos	Disponible
	Verificación de documentos electrónicos	Disponible
8. Expediente electrónico	Gestión documental	Disponible
	Expediente electrónico	Disponible
9. Archivo electrónico único		En desarrollo
10. Plataforma de Interoperabilidad		Disponible

Tabla 1.- Servicios y herramientas de administración electrónica disponibles (Fuente: Datos proporcionados por la Dirección General de Informática Corporativa)

En el presente ejercicio 2020 es destacar **en materia de identificación y firma de las personas físicas, la implantación del sistema cl@ve** en aquellos procedimientos y

HERRERO SEMPERE, ANA PILAR 30/06/2021 10:03:38
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-b7b20759-d979-3306-05c6-0050569b34e7

servicios administrativos categorizados con nivel medio y bajo según Esquema Nacional de Seguridad, y **la aprobación del sistema de Firma Biométrica Manuscrita** en las relaciones presenciales de la ciudadanía con la CARM.

2) Indicadores de uso.

A continuación, se muestran los datos de uso en 2020 de los principales servicios y herramientas de administración electrónica disponibles en la CARM.

Dependiendo del tipo de servicio o herramienta de administración electrónica, los usuarios son diferentes. Por un lado, la ciudadanía y las empresas, para aquellos servicios de administración electrónica dirigidos a posibilitar las relaciones o transacciones de forma electrónica con la Administración Pública Regional. Y, por otro lado, la propia Administración Regional, bien en las actuaciones realizadas por los propios empleados públicos, bien en las actuaciones automatizadas ejecutadas por las aplicaciones de gestión interna que dan soporte a la tramitación electrónica en la CARM.

INDICADORES DE USO DE LOS SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA (01/01/2020 a 31/12/2020)		
SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	**USUARIO**	**Nº TOTAL DE TRANSACCIONES**
Nº de solicitudes electrónicas presentadas en el Registro Electrónico de la sede electrónica CARM	ciudadanía/ empresas	445.825
Nº de consultas electrónicas de expedientes realizadas en la sede electrónica CARM	ciudadanía/ empresas	138.995
Nº de certificados electrónicos descargados en la sede electrónica CARM	ciudadanía/ empresas	14.605

HERRERO SEMPERE, ANA PILAR 30/06/2021 10:03:38
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-b7b20759-d979-3306-05c6-0050569b34e7

INDICADORES DE USO DE LOS SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA (01/01/2020 a 31/12/2020)		
SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	**USUARIO**	**Nº TOTAL DE TRANSACCIONES**
Nº de pagos electrónicos realizados en la Pasarela de pago electrónico de la CARM	ciudadanía/ empresas	132.377
Nº de notificaciones electrónicas practicadas mediante dirección electrónica habilitada (DEH)	Administración Pública	312.643
Nº de notificaciones electrónicas practicadas por comparecencia en sede electrónica CARM	Administración Pública	42.252
Nº de certificados obtenidos en la Plataforma de Interoperabilidad CARM por los empleados públicos para la tramitación de procedimientos administrativos	Administración Pública (empleado público)	43.220
Nº de certificados obtenidos en la Plataforma de Interoperabilidad CARM de forma automatizada por las aplicaciones informáticas de gestión de los procedimientos administrativos	Administración Pública (actuación automatizada)	588.013
Nº de documentos administrativos firmados en la Plataforma Portafirmas (firma electrónica de empleados públicos)	Administración Pública (empleado público)	1.626.313
Nº de documentos administrativos firmados en la Plataforma DUMAS (firma electrónica mediante sello electrónico)	Administración Pública (actuación automatizada)	2.544.572

Tabla 2.- Indicadores de uso de los servicios de administración electrónica (Fuente: Datos proporcionados por la Dirección General de Informática Corporativa, y estadísticas de uso de servicios administración electrónica 2020 publicadas por la Dirección General de Informática Corporativa)

HERRERO SEMPERE, ANA PILAR 30/06/2021 10:03:38
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-b7b20759-d979-3306-05c6-0050569b34e7

En la siguiente tabla se muestran los **datos de uso** de uno de los servicios de administración electrónica, en concreto, la **Pasarela de pago electrónico de la CARM**. La misma permite satisfacer los derechos económicos de la Hacienda Pública Regional así como de otras Administraciones y entes cuya gestión recaudatoria tiene asumida. Se ha seleccionado este servicio por la repercusión que tiene para la ciudadanía al posibilitar la realización de pagos de naturaleza tributaria y otros ingresos de derecho público de forma on line, sin necesidad de acudir presencialmente a las entidades bancarias. En la tabla se indican los pagos totalmente electrónicos realizados mediante TPV virtual en 2020, desglosados en los siguientes indicadores: pagos correspondientes a liquidaciones tributarias (aplicación ARECA), pagos correspondientes a autoliquidaciones tributarias (aplicación ANIBAL) y pagos correspondientes a tasas y otros ingresos de derecho público (aplicación QUESTOR).

DATOS USO PASARELA DIGITAL PAGO MEDIANTE TPV- VIRTUAL 2020		
APLICACIÓN	**Nº DE TRANSACCIONES**	**EUROS**
ARECA	41.493,00	7.005.803,94
ANIBAL	4.989,00	3.926.208,38
QUESTOR	85.895,00	4.256.274,61

Tabla 3.- Uso de la Pasarela de pago electrónico CARM

(Fuente: datos proporcionados por la Dirección General de Informática Corporativa)

(Los datos están referido a pago totalmente electrónico (TPV virtual), se excluye la modalidad de pago con tarjeta realizado presencialmente en las oficinas administrativas (TPV-PC)

3) Otros indicadores.

A continuación, se recogen otros indicadores que evidencian el grado de implantación de la administración electrónica en la CARM.

En la tabla 4 siguiente, se muestran **dos indicadores relacionados con el principio europeo de "digital por defecto" que consiste en proporcionar a la ciudadanía y empresas la opción de interactuar digitalmente.** Para medir el nivel de digitalización de los procedimientos administrativos de la CARM, se han tenido en cuenta dos indicadores: el número de procedimientos administrativos que disponen de formulario de solicitud electrónica específica para su presentación por la ciudadanía y empresas en la sede CARM; y el número de procedimientos administrativos de la CARM que disponen del servicio de consulta electrónica de estado de tramitación del expediente administrativo "como va lo mío" en sede CARM.

No obstante, hay que matizar en relación con el primer indicador que todos los procedimientos administrativos de la CARM cuyo inicio sea a instancia de parte, permiten la presentación de una solicitud electrónica en la sede electrónica CARM, bien porque dispongan de un formulario de solicitud electrónico específico, o bien, en su defecto, con el formulario de solicitud electrónico genérico. Este indicador muestra los procedimientos en la sede CARM con formulario de solicitud electrónico específico, por ser aquel expresamente diseñado y aprobado para iniciar el procedimiento en cuestión.

HERRERO SEMPERE, ANA PILAR 30/06/2021 10:03:38
Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-b7b20759-d979-3306-05c6-0050569b34e7

DIGITALIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS CARM		
SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	**Nº**	**%**
Nº de procedimientos administrativos con solicitud electrónica específica disponible en sede electrónica CARM	489	27,56% (sobre un total de 1774)
Nº de procedimientos administrativos en los que puede consultarse por los interesados el estado de tramitación en la sede electrónica CARM ("cómo va lo mío")	195	10,99% (sobre un total de 1774)

Tabla 4.- Digitalización de los procedimientos administrativos de la CARM

(Fuente: datos proporcionados por la Dirección General de Informática Corporativa)

En la tabla 5 siguiente, se presentan **indicadores relativos a la actuación administrativa automatizada en la CARM.** En concreto, el número de sellos electrónicos de órgano (órganos administrativos pertenecientes a Consejerías y Organismos Autónomos) que se están utilizando en la Administración Pública Regional en 2020. Dichos sellos electrónicos se utilizan por los órganos administrativos para la identificación y firma de las actuaciones administrativas realizadas de forma automatizada, es decir, aquellas ejecutadas por las aplicaciones informáticas que dan soporte a las mismas sin la intervención del empleado público. El otro indicador es el número de documentos administrativos generados y firmados electrónicamente de forma automatizada en la CARM.

HERRERO SEMPERE, ANA PILAR 30/06/2021 10:03:38
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-b7b20759-d979-3306-05c6-0050569b34e7

HERRERO SEMPERE, ANA PILAR 30/06/2021 10:03:38
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-b7b20759-d979-3306-05c6-0050569b34e7

ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS AUTOMATIZADAS 2020	
SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	**Nº**
Nº de sellos electrónicos de órgano existentes para la identificación y firma de las actuaciones administrativas automatizadas	22
Nº de documentos administrativos electrónicos emitidos y firmados de forma automatizada en la CARM mediante sello electrónico (Plataforma DUMAS)	2.544.572

Tabla 5.- Actuaciones administrativas automatizadas

(Fuente: datos proporcionados por la Dirección General de Informática Corporativa)

A continuación, en la tabla 6 se muestran los **datos relativos al gestor documental corporativo SANDRA. Se indica el número de expedientes electrónicos incorporados a SANDRA,** así como varios indicadores relativos a tipos de documentos electrónicos incorporados a SANDRA.

Para la mejor comprensión de esta tabla hay que distinguir que, actualmente, en SANDRA se almacenan documentos electrónicos correspondientes a expedientes electrónicos generados en aplicaciones verticales de gestión interna de procedimientos que ya están integradas con los servicios corporativos de administración electrónica, así como aquellos documentos electrónicos que corresponden a expedientes administrativos no generados por aplicaciones de gestión, o bien que, aun procediendo de aplicación de gestión, estas todavía no han sido integradas con los servicios de administración electrónica corporativos (denominados “series auxiliares” en SANDRA).

HERRERO SEMPERE, ANA PILAR 30/06/2021 10:03:38
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-b7b20759-d979-3306-05c6-0050569b34e7

Esta situación es transitoria, en la medida que no estén todas las aplicaciones de gestión interna integradas con todos los servicios de administración electrónica.

DATOS GESTOR DOCUMENTAL CORPORATIVO SANDRA	
DATOS PROCEDENTES DE APLICACIONES DE GESTIÓN QUE YA UTILIZAN EXPEDIENTE ELECTRÓNICO	**Nº**
Nº de expedientes electrónicos incorporados a SANDRA	255.653
Nº documentos administrativos originales firmados incorporados a SANDRA	1.163.907
Nº documentos otros (no firmados) incorporados a SANDRA	10.481.999
Nº documentos aportados por los interesados incorporados a SANDRA	1.766.770
Nº documentos digitalizados incorporados a SANDRA	109.524
DATOS PROCEDENTES DE APLICACIONES DE GESTIÓN PENDIENTES DE INCORPORAR EL EXPEDIENTE ELECTRÓNICO (SERIES AUXILIARES)	**Nº**
Nº documentos en series auxiliares no incluidos en expedientes electrónicos, pero incorporados SANDRA	13.122.205

Tabla 6.- Datos del gestor documental corporativo SANDRA

(Fuente: datos proporcionados por la Dirección General de Informática Corporativa)

Continuando con la gestión del expediente electrónico, en la tabla 7 siguiente se muestra el número de aplicaciones verticales de gestión integradas con los servicios de administración electrónica que pueden tramitar expedientes electrónicos, y en consecuencia, aplicaciones también integradas con el gestor documental corporativo SANDRA. Además, se muestra el número de procedimientos administrativos, servicios y

otras series documentales integrados en SANDRA, y por tanto con capacidad de crear expedientes electrónicos.

DATOS DE EXPEDIENTE ELECTRÓNICO 2020	Nº
Nº de aplicaciones verticales de gestión integradas en SANDRA	67
Nº de procedimientos/servicios/y otras series documentales integrados en SANDRA	1078

Tabla 7.- Datos de expediente electrónico

(Fuente: datos proporcionados por la Dirección General de Informática Corporativa)

IV.3. Evolución de los servicios de administración electrónica.

A continuación se muestran los datos de los principales servicios y herramientas de administración electrónica desde el año 2016 en adelante, de manera que nos permita comparar la evolución de dichos servicios.

Se ha seleccionado aquellos servicios y herramientas por considerarse suficientes para mostrar la evolución de la administración electrónica en la CARM en los últimos años.

1) Evolución de uso de servicios electrónicos por la ciudadanía y empresas:

En este apartado se muestra la evolución del uso de los servicios electrónicos por la ciudadanía y empresas, como destinatarios de los procedimientos administrativos de la

HERRERO SEMPERE, ANA PILAR 30/06/2021 10:03:38
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-b7b20759-d979-3306-05c6-0050569b34e7

Administración Pública Regional. Se han seleccionado dos indicadores: el número de solicitudes electrónicas presentadas en la sede electrónica CARM y el número de consultas electrónicas de expedientes realizadas en la sede electrónica CARM.

El gráfico 1 muestra la **evolución desde el año 2016 hasta el año 2020, del número total de solicitudes electrónicas presentadas por la ciudadanía y empresas en el Registro electrónico único de la sede electrónica de la CARM**. Se muestran todas las solicitudes electrónicas registradas en la sede CARM, incluyendo tanto las solicitudes electrónicas con formulario de presentación genérico como las solicitudes con formulario de presentación electrónico específico, ya sean realizadas por sujetos obligados a la utilización de medios electrónicos como por sujetos que voluntariamente ejercitan su derecho a la presentación de forma electrónica.

En el gráfico se observa un notable incremento del uso de los servicios digitales (sede electrónica) para la presentación de solicitudes por la ciudadanía y empresas, lo que supone una disminución de los canales de presentación presencial en las oficinas de asistencia en materia de registro y en formato papel.

HERRERO SEMPERE, ANA PILAR 30/06/2021 10:03:38
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-b7b20759-d979-3306-05c6-0050569b34e7

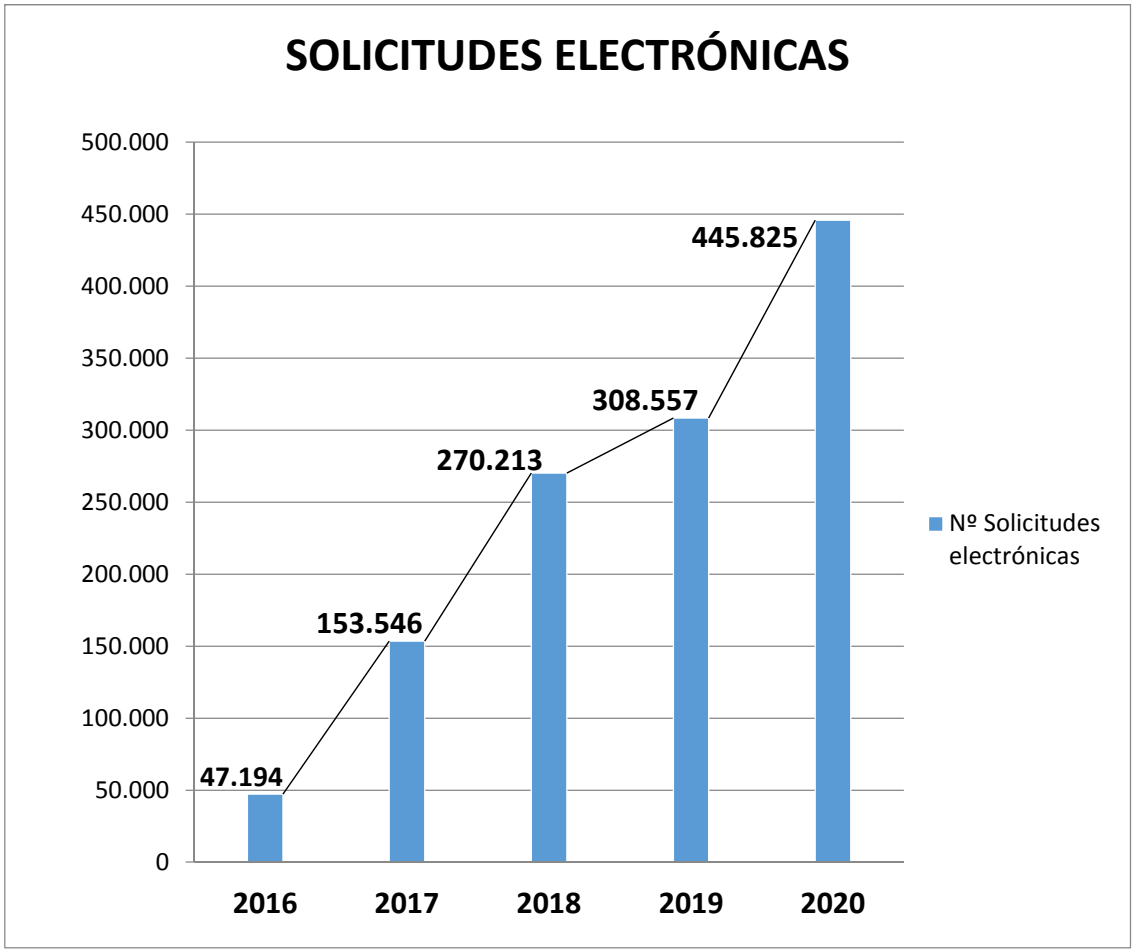

Gráfico 1.- Evolución 2016-2020 de solicitudes electrónicas presentadas en el Registro Electrónico de la sede electrónica CARM.

El gráfico 2 muestra la **evolución desde el año 2016 hasta el año 2020, del número total de consultas de expedientes realizadas de forma electrónica por la ciudadanía y empresas en la sede electrónica de la CARM en el apartado "como va lo mío".** Se incluyen las efectuadas realizadas mediante la identificación con certificado electrónico, así como las realizadas mediante la posesión de claves concertadas. En el mismo se observa un notable incremento del uso de los servicios digitales por la ciudadanía y empresas, en detrimento de los canales de consulta tradicionales.

HERRERO SEMPERE, ANA PILAR 30/06/2021 10:03:38
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-b7b20759-d979-3306-05c6-0050569b34e7

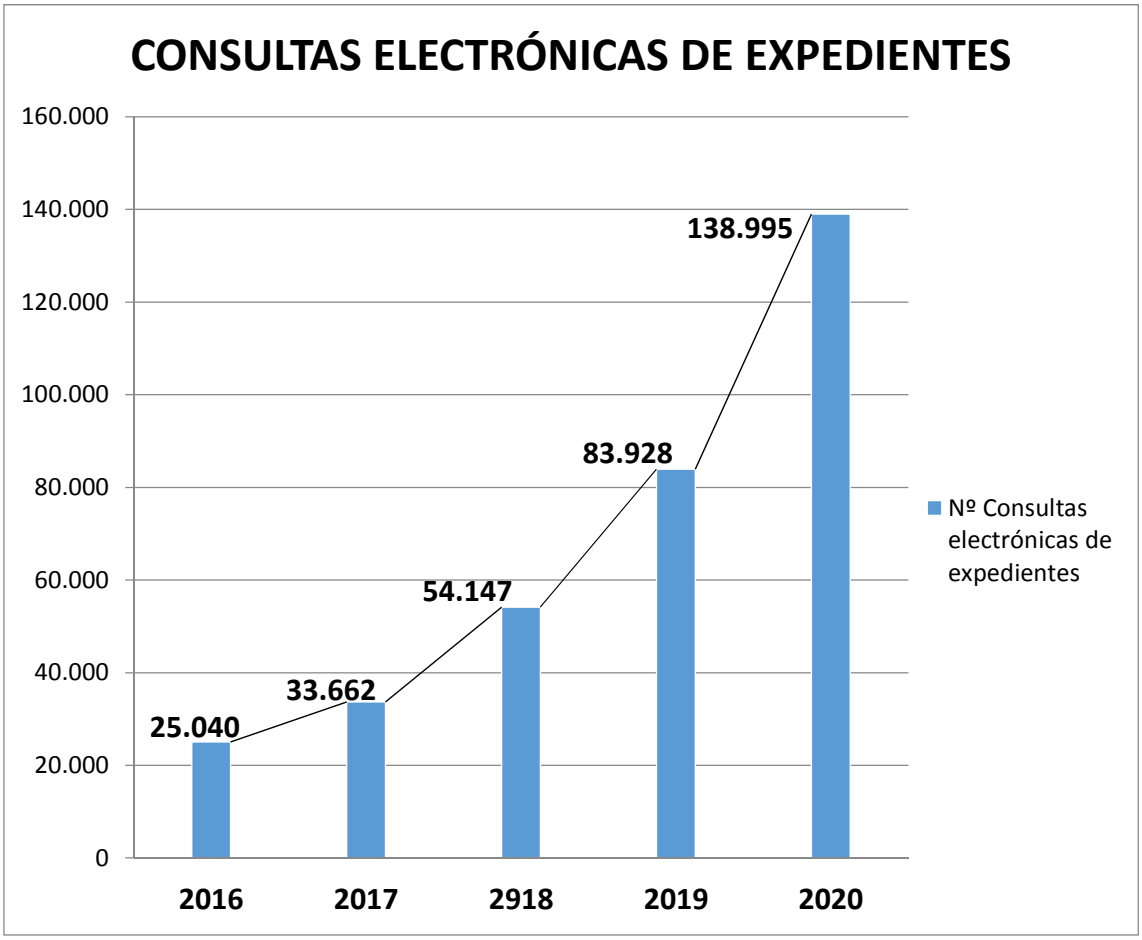

Gráfico 2.- Evolución 2016-2020 de consultas electrónicas de expedientes realizadas en la sede electrónica CARM

2) Evolución de uso de servicios y herramientas electrónicos en la gestión administrativa por la Administración Pública Regional.

En este apartado se muestra la evolución del uso de servicios y herramientas electrónicas en la tramitación y gestión administrativa de los procedimientos y servicios administrativos de la Administración Pública Regional. Se han seleccionado como indicadores los siguientes servicios y herramientas de administración electrónica: las notificaciones electrónicas, los certificados o trasmisiones de datos realizadas en la

HERRERO SEMPERE, ANA PILAR 30/06/2021 10:03:38
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-b7b20759-d979-3306-05c6-0050569b34e7

HERRERO SEMPERE, ANA PILAR 30/06/2021 10:03:38
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-b7b20759-d979-3306-05c6-0050569b34e7

Plataforma de Interoperabilidad de la CARM y la aplicación de firma electrónica Portafirmas.

El gráfico 3 presenta la **evolución desde el año 2016 hasta el año 2020, del número total de notificaciones electrónicas realizadas por la Administración Pública Regional** en la tramitación y resolución de los procedimientos administrativos.

Se incluye las dos modalidades de notificación electrónica: la notificación electrónica realizada mediante comparecencia en la sede electrónica de la CARM y la notificación electrónica realizada a través de la Dirección electrónica habilitada (DEH). Esta última modalidad de notificación electrónica comenzó en 2017 motivo por el cual los datos se toman desde ese año.

El gráfico muestra la **evolución comparativa del número total de notificaciones electrónicas realizadas en las dos modalidades anteriores, comparecencia en sede CARM y Dirección Electrónica Habilitada**. Este gráfico permite comparar el incremento notable del número de notificaciones electrónicas realizadas en la modalidad de Dirección Electrónica Habilitada. Hay que señalar que esta modalidad es la utilizada en la CARM para notificar electrónicamente a los sujetos obligados a relacionarse electrónicamente con la Administración, a diferencia de la otra modalidad que es la utilizada para los sujetos que optan voluntariamente a recibir las notificaciones de forma electrónica.

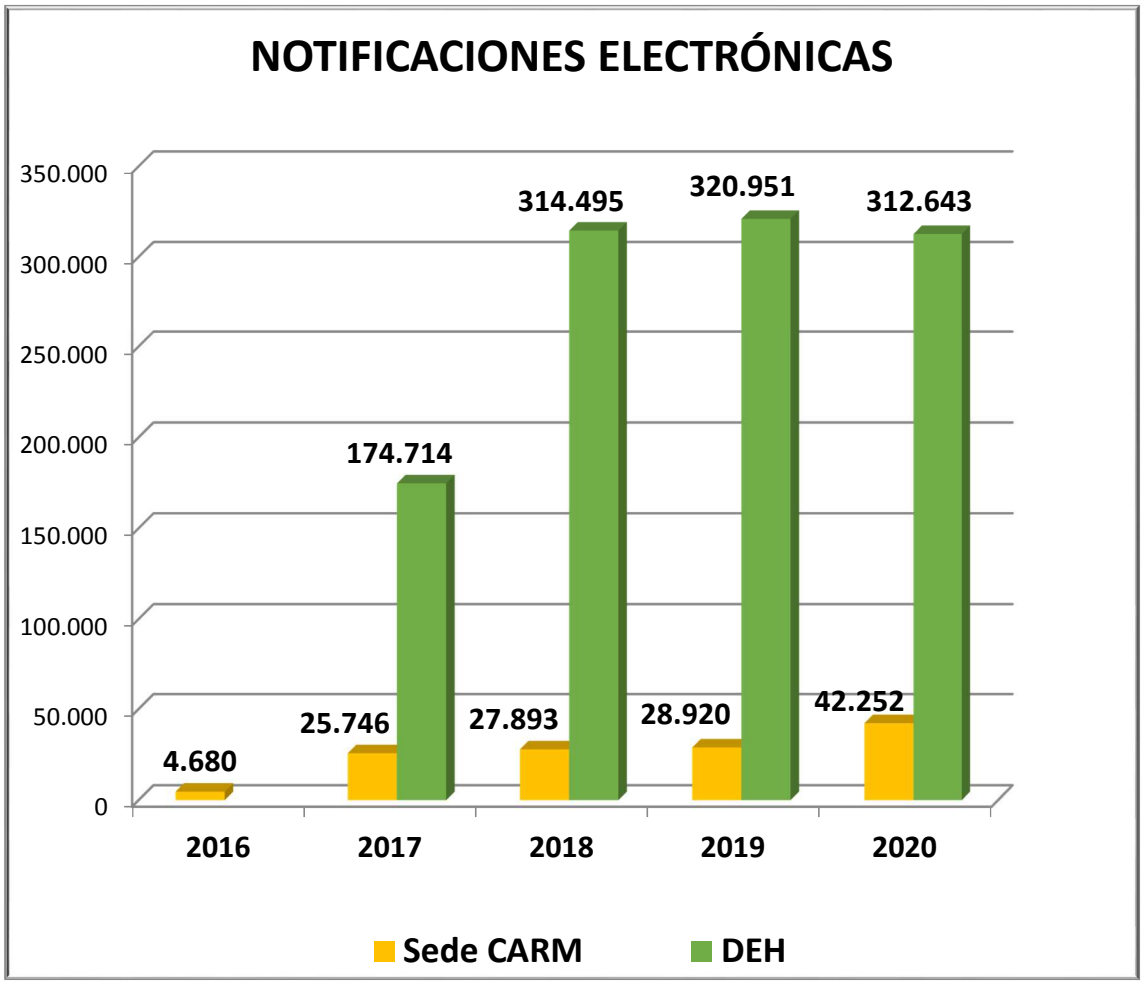

Gráfico 3.- Evolución comparativa 2016-2020 de las notificaciones electrónicas

El gráfico 4 muestra el **uso de la Plataforma de Interoperabilidad de la CARM** para la descarga de certificados o consulta de datos necesarios para la tramitación y resolución de los procedimientos administrativos de la Administración Pública Regional.

Con ella se da cumplimiento al derecho a no aportar documentos que ya se encuentran en poder de las Administraciones Públicas, y al principio europeo de “solo una vez” al eliminar a los ciudadanos y empresas de la carga burocrática de aportar documentación en los procedimientos administrativos. Se elimina la carga para los ciudadanos y empresas sustituyéndola por la obtención de los datos mediante la trasmisión electrónica de los mismos en la Plataforma de Interoperabilidad. La Plataforma de

HERRERO SEMPERE, ANA PILAR 30/06/2021 10:03:38
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-b7b20759-d979-3306-05c6-0050569b34e7

HERRERO SEMPERE, ANA PILAR 30/06/2021 10:03:38
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-b7b20759-d979-3306-05c6-0050569b34e7

Interoperabilidad de la CARM conecta con la Plataforma de Intermediación de Datos de la AGE para las consultas de datos procedentes de otras Administraciones Públicas.

El uso de la Plataforma de Interoperabilidad de la CARM puede realizarse accediendo a la aplicación el propio empleado público, o bien de forma automatizada por las aplicaciones de gestión de los procedimientos administrativos.

El gráfico 4 **muestra la evolución comparativa desde el año 2016 hasta el año 2020, del número total de certificados descargados en la Plataforma realizada por los empleados públicos y los descargados por las aplicaciones informáticas**.

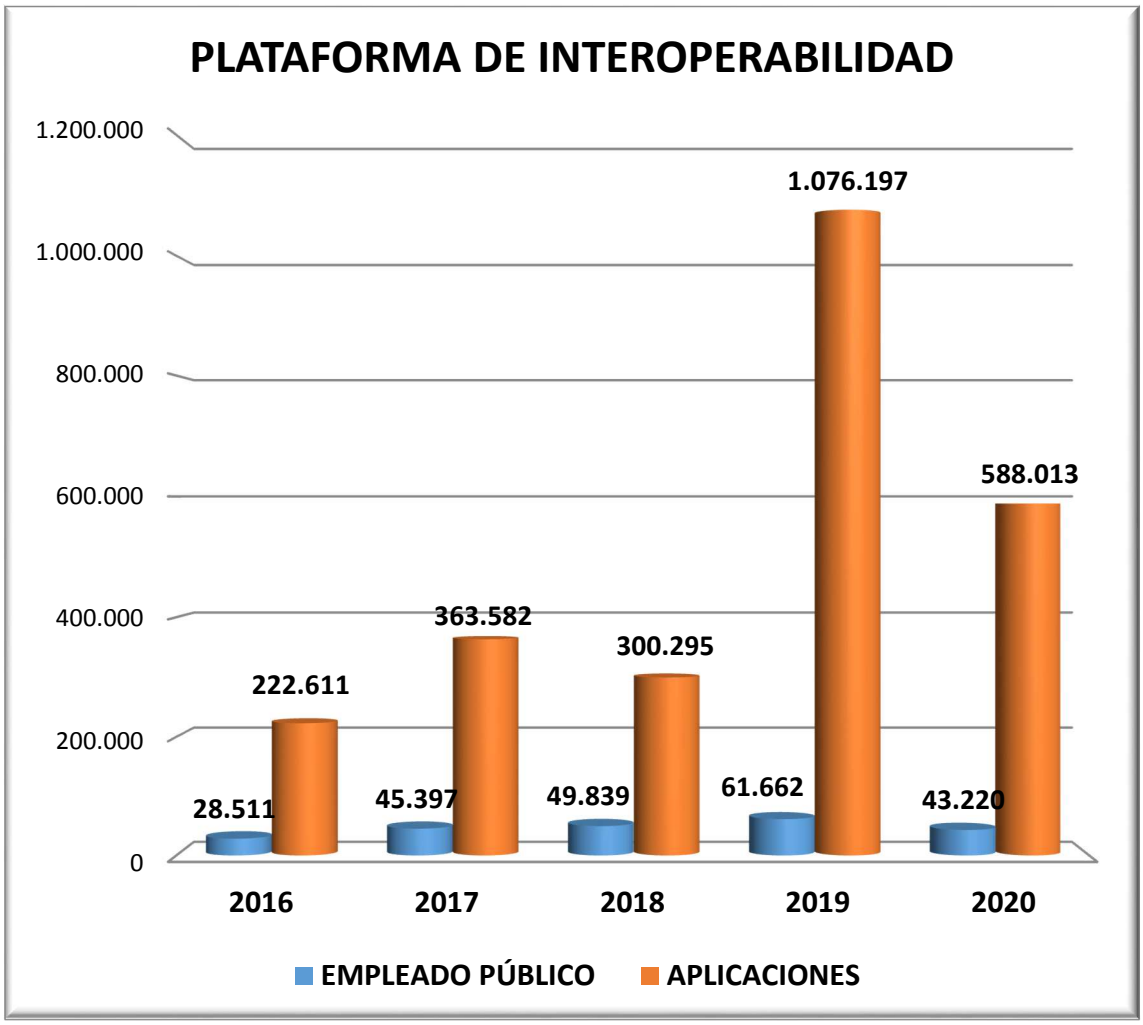

Gráfico 4.- Evolución comparativa 2016-2020 de los certificados obtenidos en Plataforma de Interoperabilidad por los empleados públicos y por las aplicaciones de gestión de los procedimientos administrativos.

HERRERO SEMPERE, ANA PILAR 30/06/2021 10:03:38
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-b7b20759-d979-3306-05c6-0050569b34e7

Los siguientes gráficos 5 y 6 muestran el **uso de la aplicación Portafirmas para la firma electrónica de documentos administrativos** por los empleados públicos de la Administración Pública Regional.

La firma electrónica de documentos por los empleados públicos se puede realizar accediendo los usuarios directamente a la aplicación Portafirmas, o bien mediante la integración de las aplicaciones de gestión con la aplicación Portafirmas. En el gráfico 5 se muestra el volumen de uso de Portafirmas por los usuarios y por las aplicaciones en el año 2020. Destaca que el 52% de las firmas realizada en Portafirmas por los empleados públicos se han realizado accediendo los propios usuarios a la aplicación.

USO DE PORTAFIRMAS

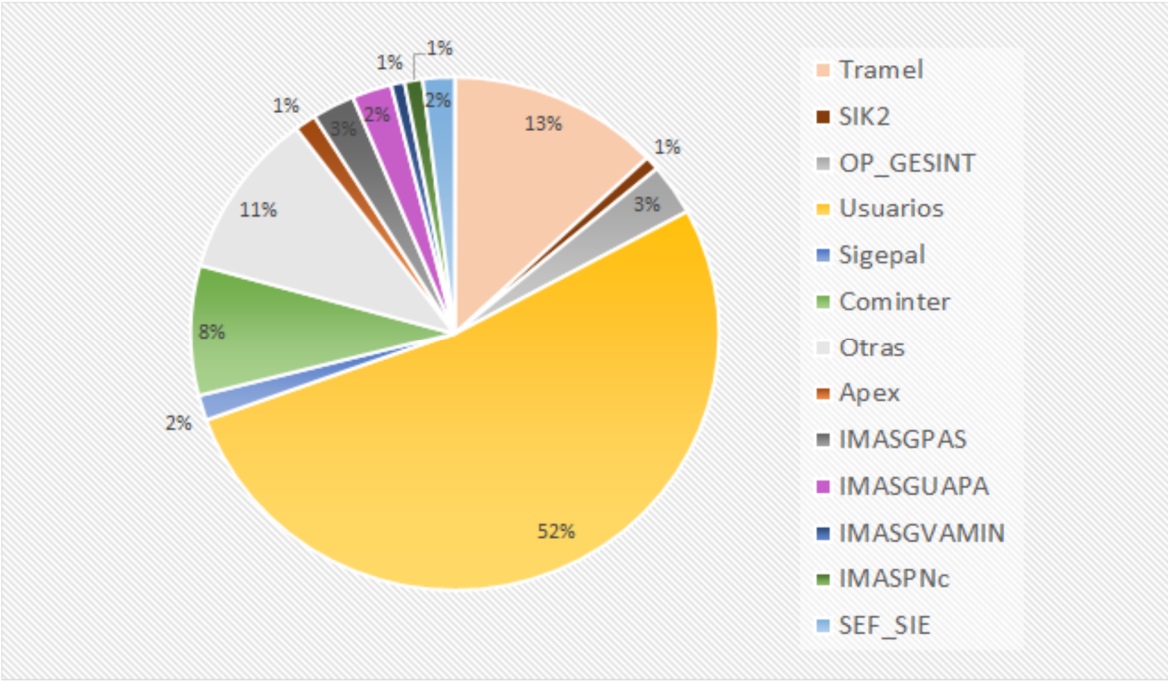

Gráfico 5.- Uso de Portafirmas en 2020 por usuarios y por aplicaciones.

(Fuente: gráfico contenido en el Informe Portafirmas/DUMAS 2020- Dirección General de Informática Corporativa)

HERRERO SEMPERE, ANA PILAR 30/06/2021 10:03:38
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-b7b20759-d979-3306-05c6-0050569b34e7

En el gráfico 6 se muestra la evolución desde el año 2016 hasta 2020, del uso de la aplicación Portafirmas para la firma electrónica de documentos administrativos.

El gráfico muestra la evolución de uso de Portafirmas en sus diferentes modalidades (acceso por usuarios directamente y por las aplicaciones de gestión). En todas las anualidades destaca el uso realizado por los usuarios, seguido de la aplicación TRAMEL y la aplicación COMINTER.

EVOLUCIÓN DE USO DE PORTAFIRMAS

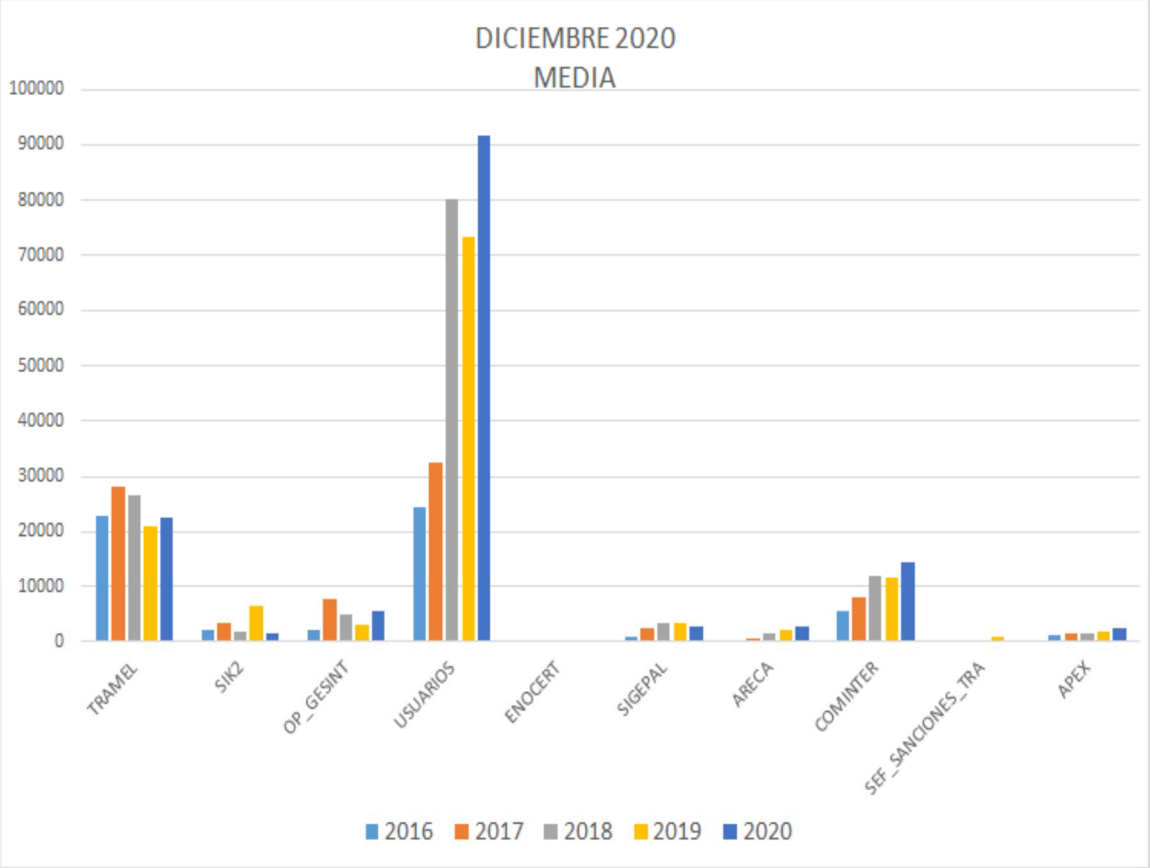

Gráfico 6.- Evolución uso de Portafirmas 2016-2020 por usuarios y por aplicaciones.

(Fuente: gráfico contenido en el Informe Portafirmas/DUMAS 2020- Dirección General de Informática Corporativa)

IV.4. Datos relevantes en la anualidad 2020.

A continuación, a modo de resumen, destacamos los datos más significativos de la anualidad 2020.

Respecto a los **datos de disponibilidad** de los servicios y herramientas de administración electrónica, **durante 2020 se ha producido un incremento** en varios de dichos servicios y herramientas, como son:

- Aumento del número de **procedimientos que disponen de formularios electrónicos específicos** en la sede electrónica de la CARM, para la presentación de solicitudes electrónicas por la ciudadanía y empresas.

- Aumento del número de **sellos de órgano** existentes para la identificación y firma de actuaciones administrativas automatizadas, realizadas por los órganos administrativos de la CARM en la gestión y tramitación de los procedimientos administrativos.

- Aumento del número de **aplicaciones informáticas verticales que están integradas con la herramienta de gestión documental corporativa SANDRA**, y por tanto, con disponibilidad para la creación de expedientes electrónicos.

Respecto a los **datos de uso** de los servicios y herramientas de administración electrónica, **durante 2020 también se ha producido un incremento** por la ciudadanía y empresas en varios de dichos servicios y herramientas, tales como:

- Aumento del número de **solicitudes electrónicas presentadas** por ciudadanía y empresas en el registro electrónico de la sede electrónica de la CARM.

- Aumento del número de **consultas electrónicas de expedientes** (como va lo mío) realizadas en la sede electrónica de la CARM por ciudadanía y empresas.

- Aumento del número de pagos realizados en la **pasarela de pago electrónico** de la CARM.

HERRERO SEMPERE, ANA PILAR 30/06/2021 10:03:38
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-b7b20759-d979-3306-05c6-0050569b34e7

HERRERO SEMPERE, ANA PILAR 30/06/2021 10:03:38
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-b7b20759-d979-3306-05c6-0050569b34e7

- Aumento del número de certificados electrónicos descargados por la ciudadanía desde la sede electrónica de la CARM.

En la siguiente tabla se muestran para los servicios y herramientas anteriormente citados, los **datos comparativos de 2020 respecto a la anualidad anterior (2019) que evidencian dicho incremento**.

SERVCIO O HERRAMIENTA DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	2019	2020
Nº de procedimientos administrativos con solicitud electrónica específica disponibles en sede electrónica CARM	180 10,94% (sobre un total de 1646 procedimientos)	489 27,56% (sobre un total de 1774 procedimientos)
Nº de sellos de órgano para la identificación y firma de la actuación administrativa automatizada	15	22
Nº de aplicaciones sectoriales de gestión de procedimientos administrativos integrados en SANDRA	53	67
Nº de solicitudes electrónicas presentadas en la sede electrónica de la CARM por ciudadanía y empresas	308.557	445.825
Nº de consultas electrónicas de expediente (como va lo mío) realizadas en la sede electrónica de la CARM por ciudadanía y empresas	83.928	138.995
Nº de pagos realizados en la pasarela de pago electrónico de la CARM	57.386	132.377
Nº de certificados electrónicos descargados por la ciudadanía desde la sede electrónica de la CARM	12.082	14.605

Tabla 8.- Datos comparativos 2019-2020

(Fuente: datos proporcionados por la Dirección General de Informática Corporativa)

HERRERO SEMPERE, ANA PILAR 30/06/2021 10:03:38
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-b7b20759-d979-3306-05c6-0050569b34e7

V. CONCLUSIONES

V.1. Valoración de los resultados.

En los apartados anteriores del presente informe de Evaluación 2020 se han analizado los servicios de administración electrónica de la Administración Pública Regional, y presentado los principales resultados.

Los resultados obtenidos en 2020, así como la evolución de los mismos en años anteriores, muestran una tendencia ascendente del nivel de implantación de la administración electrónica en la Administración Pública Regional, como también del uso que de los mismos se realiza tanto por la ciudadanía y empresas, así como por la propia Administración en su gestión interna.

Si bien las herramientas de administración electrónica disponibles en 2020 se mantienen respecto a 2019, destaca, desde la óptica de los destinatarios, el incremento del número de formularios de solicitud disponibles en la sede electrónica de la CARM para su presentación electrónica por la ciudadanía/empresas, y la posibilidad de identificación y firma mediante el sistema cl@ve. Por otro lado, en el ámbito de la gestión administrativa, destaca el avance del uso del sello de órgano para la identificación y firma de las actuaciones administrativas automatizadas, así como la paulatina integración de aplicaciones con la herramienta de gestión documental SANDRA para la construcción del expediente administrativo electrónico.

Así mismo, durante 2020 se han realizado las pertinentes tareas de desarrollo tecnológicas y funcionales necesarios para la próxima implantación del Registro de Apoderamientos de la CARM.

Los resultados obtenidos merecen una valoración positiva en la medida que se constata un avance de los servicios de administración electrónica en la CARM respecto

HERRERO SEMPERE, ANA PILAR 30/06/2021 10:03:38
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-b7b20759-d979-3306-05c6-0050569b34e7

a la anualidad anterior. Asimismo, si comparamos los resultados obtenidos con las necesidades o metas a alcanzar en la implantación de la administración electrónica en la CARM, los mismos evidencian que están orientados hacia la consecución de dichas metas.

Ahora bien, el objetivo final es la consecución de una administración electrónica de excelencia en la CARM. Y, para ello, resulta necesario que todos los procedimientos y servicios de la CARM se tramiten plenamente de forma electrónica, además de proporcionar a la ciudadanía y a las empresas la opción de acceder e interactuar digitalmente con la Administración, en la línea de hacer efectivo el principio europeo de "digital por defecto". Pero no solo este principio, sino también avanzar para hacer efectivos los demás principios de: «solo una vez»; inclusión y accesibilidad; apertura y transparencia; escala transfronteriza por defecto; interoperabilidad por defecto; y seguridad y fiabilidad, declarados por la Comisión Europea en el *"Plan de Acción sobre Administración Electrónica de la UE 2016-2020. Acelerar la transformación digital de la administración"*, De igual modo, incide en estos principios la "*Declaración ministerial de administración electrónica de Tallin*[9] *(octubre 2017)"*. Ambos documentos insisten en fortalecer dichos principios para la consecución de la transformación digital de la Administración.

V.2. Conclusiones y recomendaciones.

En relación con la evaluación realizada y los resultados obtenidos, a continuación se citan aquellos aspectos a potenciar, así como acciones futuras y mejoras.

Antes de nada, señalar que, en el contexto descrito anteriormente, de manera general la Administración Publica Regional debe tener en consideración los anteriores principios europeos enunciados, tanto para la toma de decisiones que realice, como para las

[9] Declaración Ministerial sobre administración electrónica de Tallín

acciones que emprenda con la finalidad de acometer la transformación digital. Amén del cumplimiento de lo dispuesto en las Leyes administrativas 39/2015 y 40/2015 sobre administración electrónica.

Áreas concretas en las que la Administración Pública Regional tiene que actuar para avanzar en administración electrónica:

- Implantación de los servicios y herramientas corporativos de administración electrónica que están en desarrollo (tabla 1):

- El Registro de Apoderamientos de la CARM, para la inscripción y consulta de los apoderamientos realizados para la actuación administrativa por medio de representante.
- El Registro de Funcionarios Habilitados de la CARM, para la inscripción de aquellos funcionarios habilitados para realizar, en nombre de los interesados, la identificación y firma de aquellos que no posean los medios tecnológicos para ello, y para la expedición de copias auténticas.
- El Archivo electrónico de la CARM, para el archivo y conservación de expedientes finalizados.
- Y el Tablón de anuncios electrónico de la CARM.

-Ampliación de los servicios y procedimientos electrónicos ofrecidos por la Administración Pública Regional a la ciudadanía y empresas. Comprende las siguientes acciones:

- En relación con la presentación de solicitudes en el Registro electrónico Único de la sede electrónica de la CARM, a pesar de que todos los procedimientos de la CARM admiten el inicio de forma electrónica mediante la utilización del formulario genérico de solicitud, resulta conveniente continuar en la senda de ampliar los procedimientos que pueden iniciarse con el formulario de solicitud electrónico específico, el cual está expresamente diseñado para cada

HERRERO SEMPERE, ANA PILAR 30/06/2021 10:03:38
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-b7b20759-d979-3306-05c6-0050569b34e7

HERRERO SEMPERE, ANA PILAR 30/06/2021 10:03:38
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-b7b20759-d979-3306-05c6-0050569b34e7

procedimiento, y, por tanto, conlleva todos los requisitos y particularidades necesarias para el inicio del procedimiento en cuestión (Tabla 4).

- En relación con los servicios ofrecidos en la Carpeta Ciudadana de la sede electrónica de la CARM, resulta deseable, en particular, incrementar el número de procedimientos en los que pueden realizarse por los interesados la consulta del estado de tramitación del expediente de forma electrónica, mediante el servicio de "cómo va lo mío" (Tabla 4).

  Así como, en general, incrementar los servicios y consultas que se ofrecen actualmente en la Carpeta Ciudadana de la sede electrónica de la CARM, como son: posibilitar al interesado no solo información sobre el estado de tramitación, sino consultar el expediente mediante el acceso a la documentación que lo integra; el acceso no solo a las notificaciones electrónicas sino también a las comunicaciones y a los anuncios del Tablón electrónico; el acceso a los datos personales en poder de la Administración; posibilitar la gestión de apoderamientos; el acceso a los intercambios de datos del interesado efectuados entre las Administraciones; así como el acceso a todas las solicitudes y documentación presentadas por un ciudadano a la Administración.

- Mejorar y facilitar la accesibilidad de todos los usuarios a los servicios y procedimientos electrónicos disponibles en la sede electrónica de la CARM.

- Extender la implantación del expediente electrónico en todos los procedimientos administrativos de la CARM, para realizar la tramitación electrónica en todas las fases del procedimiento, para lo que es necesario que todas las aplicaciones de gestión interna verticales existentes estén incorporadas con la herramienta de gestión documental SANDRA y el resto de servicios de administración electrónica corporativos. Unido a lo anterior, para la tramitación y construcción de expedientes electrónicos, es necesario el desarrollo de más aplicaciones verticales de gestión de procedimientos integradas con los servicios y herramientas corporativas de administración electrónica y con SANDRA. (Tablas 6 y 7).

HERRERO SEMPERE, ANA PILAR 30/06/2021 10:03:38
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-b7b20759-d979-3306-05c6-0050569b34e7

En relación con las aplicaciones verticales de gestión de los procedimientos administrativos, se recomienda priorizar el desarrollo de aquellas ligadas a procedimientos que podemos considerar clave, por la repercusión que tienen para la ciudadanía y las empresas, y también para la propia Administración.

- Impulso de las actuaciones administrativas automatizadas: automatizar la gestión de los procedimientos impulsando la automatización de todas aquellas actuaciones administrativas que así lo permitan. Se trata de incidir en la consecución de la eficiencia en la gestión administrativa y la mejora de los procesos administrativos, mediante la simplificación y automatización de aquellas actuaciones que lo posibiliten.

- Incremento del uso de la Plataforma de interoperabilidad de la CARM. Se concreta en varios tipos de acciones relativas al *principio de solo una vez*:

- Ampliar la oferta de servicios de consulta disponibles en la Plataforma de Interoperabilidad, tanto internos (procedentes de la propia Administración de la CARM) como externos (procedentes de otras Administraciones Públicas). En 2020 la Plataforma de interoperabilidad cuenta con 47 servicios de consulta o certificados disponibles.
- Insistir en la simplificación documental de los procedimientos administrativos, de manera que sean más procedimientos en los que se elimine la obligación de aportar documentación por los interesados y se sustituya por la consulta de datos en la Plataforma de Interoperabilidad.
- Adicionalmente, que la forma en que se acceda a en la Plataforma de Interoperabilidad para realizar las consultas sea automatizada por las propias aplicaciones de gestión de los procedimientos administrativos, mediante la integración de más aplicaciones con la Plataforma de Interoperabilidad, en lugar de realizar el acceso manual por los propios empleados públicos.

HERRERO SEMPERE, ANA PILAR 30/06/2021 10:03:38
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-b7b20759-d979-3306-05c6-0050569b34e7

-Promover la Interoperabilidad entre las Administraciones Públicas: compartir y reutilizar soluciones de interoperabilidad ya existentes resulta de especial relevancia para mejorar la eficiencia y la eficacia en la prestación de los servicios. La interoperabilidad no solo tiene que promoverse en el ámbito nacional sino también en el europeo, de modo que se facilite a los ciudadanos de la UE la posibilidad de interacción con las Administraciones Públicas de otros Estados miembros y la prestación de servicios públicos digitales transfronterizos.

Así, en la línea de los principios europeos mencionados en el *Plan de Acción de Administración Electrónica 2016-2020,* el principio de *"interoperabilidad por defecto"* pretende, esencialmente, promover la reutilización de los datos existentes y de soluciones de interoperabilidad procedentes tanto del ámbito europeo (por ejemplo el *Programa ISA2* y el mecanismo *CEF-Telecom*)[10] como procedentes de las Administraciones de los Estados miembros.

Como añadido a las consideraciones anteriores cabe señalar que garantizar la fiabilidad, la seguridad digital y la protección de datos en todos los servicios electrónicos ofrecidos por las Administraciones Públicas es esencial para generar confianza y seguridad en los usuarios de los servicios, así como para minimizar riesgos ante posibles amenazas que puedan suceder. Por tanto, el respeto a dichos principios ha de inspirar todas las acciones que se efectúen en materia de administración electrónica.

Por último, dos acciones serán clave para asegurar una implantación exitosa de la administración electrónica: el diseño y ejecución de planes dirigidos a los empleados públicos para el desarrollo de sus habilidades digitales y su capacidad para utilizar las herramientas electrónicas; y el incremento de los recursos tecnológicos destinados al desarrollo de la administración electrónica.

10 Entre los instrumentos de la Unión Europea para promover la Interoperabilidad están el Programa ISA2 (Soluciones de interoperabilidad y marcos comunes para las administraciones públicas, las empresas y los ciudadanos europeos) y mecanismos como el CEF-Telecom 'Mecanismo Conectar Europa' (Connecting Europe Facility – CEF, así como otros proyectos.

HERRERO SEMPERE, ANA PILAR 30/06/2021 10:03:38

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-b7b20759-d979-3306-05c6-0050569b34e7

ANEXO. RELACIÓN DE TABLAS Y GRÁFICOS

Tabla 1.	**Servicios y herramientas de administración electrónica disponibles.**	**27**
Tabla 2.	**Indicadores de uso de los servicios de administración electrónica.**	**29**
Tabla 3.	**Uso de la Pasarela de pago electrónico CARM.**	**30**
Tabla 4.	**Digitalización de los procedimientos administrativos de la CARM.**	**32**
Tabla 5.	**Actuaciones administrativas automatizadas.**	**33**
Tabla 6.	**Datos del gestor documental corporativo SANDRA.**	**34**
Tabla 7.	**Datos de expediente electrónico.**	**35**
Tabla 8.	**Datos comparativos 2019-2020.**	**45**
Gráfico 1.	**Evolución 2016-2020 de solicitudes electrónicas presentadas en el Registro Electrónico de la sede electrónica CARM.**	**37**
Gráfico 2.	**Evolución 2016-2020 de consultas electrónicas de expedientes realizadas en la sede electrónica CARM.**	**38**
Gráfico 3.	**Evolución comparativa 2016-2020 de las notificaciones electrónicas.**	**40**
Gráfico 4.	**Evolución comparativa 2016-2020 de los certificados obtenidos en Plataforma de Interoperabilidad por los empleados públicos y por las aplicaciones de gestión de los procedimientos administrativos.**	**41**
Gráfico 5.	**Uso de Portafirmas en 2020 por usuarios y por aplicaciones.**	**42**
Gráfico 6.	**Evolución uso de Portafirmas 2016-2020 por usuarios y por aplicaciones.**	**43**

HERRERO SEMPERE, ANA PILAR 30/06/2021 10:03:38
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-b7b20759-d979-3306-05c6-0050569b34e7

HERRERO SEMPERE, ANA PILAR 30/06/2021 10:03:38
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-b7b20759-d979-3306-05c6-0050569b34e7

DIRECCIÓN GENERAL DE REGENERACIÓN Y MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA

HERNANDEZ GONZALEZ, JOSE DAVID 30/06/2021 11:14:47
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-f20fdf18-d98b-f4be-376b-005569b6280

PROPUESTA DEL DIRECTOR GENERAL DE REGENERACIÓN Y MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA DE DACIÓN DE CUENTA AL CONSEJO DE GOBIERNO DEL INFORME DE EVALUACIÓN ANUAL 2020 SOBRE IMPLANTACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA REGIONAL

La Ley 2/2014, de 21 de marzo, de Proyectos Estratégicos, Simplificación Administrativa y Evaluación de los Servicios Públicos de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia regula en su artículo 27 el seguimiento y control del proceso de implantación de medios electrónicos, estableciendo que se emitirá un informe de evaluación anual sobre el seguimiento y control del funcionamiento de la administración electrónica.

El Decreto 174/2019, de 6 de septiembre, por el que se establecen los órganos directivos de la Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública, en su artículo 5, atribuye a la Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa, en materia de simplificación, modernización, inspección y calidad de los servicios, el ejercicio de las funciones propias de la Inspección General de los Servicios y, en particular, la promoción, fomento y seguimiento de la política de administración electrónica y de interoperabilidad en la Administración Regional.

De acuerdo con lo anterior, la Inspección General de Servicios ha elaborado el Informe de evaluación anual sobre la implantación y funcionamiento de la administración electrónica en la Administración Pública Regional para la anualidad 2020.

El Informe de evaluación contiene la información relativa a los servicios y herramientas de administración electrónica de carácter corporativo implantados en la Administración Regional, así como los correspondientes datos de utilización de dichos servicios para la anualidad 2020.

El objetivo del Informe de evaluación es realizar un estudio pormenorizado del grado de implantación de los medios electrónicos en la Administración Pública Regional, de manera que permita conocer cuáles son las

herramientas y servicios electrónicos de carácter corporativo que ya están implementados, así como el nivel de utilización de los mismos. El análisis de los resultados obtenidos permitirá realizar una planificación de las futuras acciones a realizar por la Administración Regional, dirigida a incrementar los servicios y herramientas electrónicas para la consecución de una administración plenamente electrónica y de excelencia, que permita mejorar la calidad de los servicios públicos y satisfacer de forma eficiente las necesidades de la ciudadanía.

En virtud de lo expuesto, vistas las competencias y funciones propias de la Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa se estima conveniente la dación de cuenta al Consejo de Gobierno de conformidad con lo dispuesto en el artículo 22 apartado 35 de la Ley 6/2004, de 28 de diciembre, del Estatuto del Presidente y del Consejo de Gobierno de la Región de Murcia,

PROPUESTA

Dar cuenta al Consejo de Gobierno de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia del Informe de evaluación anual sobre la implantación de la administración electrónica en la Administración Pública Regional para la anualidad 2020.

EL DIRECTOR GENERAL DE REGENERACIÓN Y MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA

Fdo.: José David Hernández González

HERNANDEZ GONZALEZ, JOSE DAVID 30/06/2021 11:14:47
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-f20fdf18-d98b-f4be-376b-0050569b6280

21TRINF0109

ASUNTO: DACIÓN DE CUENTA AL CONSEJO DE GOBIERNO DEL INFORME DE EVALUACIÓN ANUAL SOBRE LA IMPLANTACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA REGIONAL (ANUALIDAD 2020)

En relación con el asunto arriba referenciado, y de acuerdo con el artículo 11, d) del Decreto 53/2001, de 15 de junio, por el que se aprueba la estructura orgánica de la Consejería de Presidencia (al que hemos de remitirnos en tanto no sea aprobado el Decreto de estructura de la Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública) en virtud del cual corresponde a este Servicio Jurídico la supervisión y, en su caso, informe de todas las actuaciones relativas a cuantos asuntos hayan de remitirse al Consejo de Gobierno, en materias de la competencia de la Consejería, se señala lo siguiente:

I. De acuerdo con el Decreto del Presidente n.º 34/2021, de 3 de abril, de reorganización de la Administración Regional, la Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública es el Departamento de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia encargado de la propuesta, desarrollo y ejecución de las directrices generales del Consejo de Gobierno en materia de simplificación administrativa, incluida la dirigida a la actividad empresarial; inspección y calidad de los servicios, competencias que ejerce a través de la Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa, de conformidad con el artículo 5 del Decreto n.º 174/2019, de 6 de septiembre, por el que se establecen los órganos directivos de esta Consejería, en cuyo artículo se concreta también que a la Inspección General le corresponde, en particular, la promoción, fomento y seguimiento de la política de administración electrónica y de interoperabilidad en la Administración Regional.

II. El artículo 27 de la Ley 2/2014, de 21 de marzo, de Proyectos Estratégicos, Simplificación Administrativa y Evaluación de los Servicios Públicos de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia establece que *"Para garantizar la efectividad de los principios y el respeto de los derechos de los ciudadanos reconocidos en las normas básicas sobre acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos y en la normativa autonómica de desarrollo, las consejerías que ostenten las competencias en materia de inspección y calidad de los servicios y en materia informática ejecutarán de manera coordinada medidas de seguimiento y control del funcionamiento de la Administración electrónica. A estos efectos, se emitirá un informe de evaluación anual sobre dichas medidas".*

De acuerdo con lo anterior, la Inspección General de Servicios ha elaborado el Informe de Evaluación Anual sobre la Implantación y Funcionamiento de la Administración Electrónica en la Administración Pública Regional relativo a la anualidad 2020. Se indica en dicho informe que "*La Inspección General de Servicios, por ostentar*

CASES GARCIA, ALEJANDRO | 06/07/2021 12:16:38 | FERNANDEZ CABALLERO, ANA HELENA | 07/07/2021 07:29:55
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-5f33c493-dee4-196a-878c-005056966280

las competencias en materia de inspección y calidad de los servicios, ha realizado la evaluación y emite este Informe. La Dirección General de Informática Corporativa, órgano que ostenta las competencias en materia de informática, ha proporcionado los datos cuantitativos reflejados en las tablas y gráficos, con los que se ha podido realizar la interpretación de los resultados".

III. No existe precepto legal que requiera dar cuenta a Consejo de Gobierno del Informe de evaluación anual sobre Implantación de la Administración Electrónica en la Administración Pública Regional, si bien la Dirección General Regeneración y Modernización Administrativa ha estimado de interés dar traslado de la misma a dicho órgano para su conocimiento.

Es cuanto procede informar.

Vº Bº

JEFE DEL SERVICIO JURÍDICO Y DE REGIMEN INTERIOR	**ASESOR DE APOYO JURÍDICO**
Ana H. Fernández Caballero	Alejandro Cases García

CASES GARCIA, ALEJANDRO 06/07/2021 12:16:38 FERNANDEZ CABALLERO, ANA HELENA 07/07/2021 07:29:55
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-5f33c493-dee4-196a-878c-0050569b6280

SANCHEZ LORENTE, ANTONIO 07/07/2021 15:22:29
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-660707d2-df26-8486-bec3-0050569b34e7

DACION DE CUENTA AL CONSEJO DE GOBIERNO

La Ley 2/2014, de 21 de marzo, de Proyectos Estratégicos, Simplificación Administrativa y Evaluación de los Servicios Públicos de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, regula en su artículo 27 el seguimiento y control del proceso de implantación de medios electrónicos, estableciendo la obligación de emitir un informe de evaluación anual sobre el seguimiento y control del funcionamiento de la administración electrónica.

De acuerdo con el Decreto del Presidente n.º 34/2021, de 3 de abril, de reorganización de la Administración Regional, la Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública es el Departamento de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia encargado de la propuesta, desarrollo y ejecución de las directrices generales del Consejo de Gobierno en materia de simplificación administrativa, incluida la dirigida a la actividad empresarial, y la inspección y calidad de los servicios.

El Decreto n.º 174/2019, de 6 de septiembre, por el que se establecen los órganos directivos de la Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública, en su artículo 5, atribuye a la Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa, en materia de simplificación, modernización, inspección y calidad de los servicios, el ejercicio de las funciones propias de la Inspección General de los Servicios y, en particular, la promoción, fomento y seguimiento de la política de administración electrónica y de interoperabilidad en la Administración Regional.

De acuerdo con lo anterior, la Inspección General de Servicios ha elaborado el Informe de evaluación anual sobre la implantación y funcionamiento de la administración electrónica en la Administración Pública Regional para la anualidad 2020.

El Informe de evaluación contiene la información relativa a los servicios y herramientas de administración electrónica de carácter corporativo implantados en la Administración Regional, así como los correspondientes datos de utilización de dichos servicios para la anualidad 2020.

El objetivo del Informe de evaluación es realizar un estudio pormenorizado del grado de implantación de los medios electrónicos en la Administración Pública Regional, de manera que permita conocer cuáles son las herramientas y servicios electrónicos de carácter corporativo que ya están implementados, así como el nivel de utilización de los mismos. El análisis de los resultados obtenidos permitirá realizar una planificación de las futuras acciones a realizar por la Administración Regional, dirigida a incrementar los servicios y herramientas electrónicas para la consecución de una administración plenamente electrónica y de excelencia, que permita mejorar la calidad de los servicios públicos y satisfacer de forma eficiente las necesidades de la ciudadanía.

Por todo ello, de acuerdo con la propuesta de la Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa y en virtud de las competencias y funciones propias de la Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública en esta materia, se procede **A DAR CUENTA AL CONSEJO DE GOBIERNO del Informe de Evaluación Anual sobre Implantación de la Administración Electrónica en la Administración Pública Regional 2020,** cuyo texto íntegro se acompaña.

EL CONSEJERO DE TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN

Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Antonio Sánchez Lorente

SANCHEZ LORENTE, ANTONIO 07/07/2021 15:22:29
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-660707d2-df26-8486-bec3-0050569b34e7

Anualidad
2020

Región de Murcia

INFORME DE EVALUACIÓN ANUAL SOBRE IMPLANTACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA REGIÓN DE MURCIA

DIRECCIÓN GENERAL DE REGENERACIÓN Y MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA

CONSEJERÍA DE TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

SANCHEZ LORENTE, ANTONIO 07/07/2021 15:22:29
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-660707d2-df26-8486-bec3-0050569b34e7

SANCHEZ LORENTE, ANTONIO 07/07/2021 15:22:29

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-660707d2-df26-8486-bec3-005056 9b34e7

SANCHEZ LORENTE, ANTONIO 07/07/2021 15:22:29
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-660707d2-df26-8486-bec3-0050569b34e7

Índice.

I. INTRODUCCIÓN 4
II. JUSTIFICACIÓN, CONTEXTO Y OBJETIVOS 6
II.1. Justificación. 6
II.2. Contexto y marco normativo. 7
II.3. Objetivos. 9
III. ACTORES IMPLICADOS Y METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN 11
III.1. Actores implicados. 11
III.2. Descripción y metodología de evaluación. 12
IV. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS 14
IV.1. Servicios y herramientas de administración electrónica implantados en la CARM. 14
1) Descripción de los servicios y herramientas de administración electrónica. ... 14
2) Descripción de los servicios de administración electrónica de la sede electrónica de la CARM. 21
IV.2. Indicadores de los servicios y herramientas de administración electrónica en 2020. 25
1) Disponibilidad. 25
2) Indicadores de uso. 28
3) Otros indicadores. 31
IV.3. Evolución de los servicios de administración electrónica. 35
1) Evolución de uso de servicios electrónicos por la ciudadanía y empresas:..... 35
2) Evolución de uso de servicios y herramientas electrónicos en la gestión administrativa por la Administración Pública Regional. 38
IV.4. Datos relevantes en la anualidad 2020. 44
V. CONCLUSIONES 46
V.1. Valoración de los resultados. 46
V.2. Conclusiones y recomendaciones. 47
ANEXO. RELACIÓN DE TABLAS Y GRÁFICOS 53

SANCHEZ LORENTE, ANTONIO 07/07/2021 15:22:29
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-660707d2-df26-8486-bec3-005056 9b34e7

SANCHEZ LORENTE, ANTONIO 07/07/2021 15:22:29
Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-660707d2-df26-8486-bec3-0050569b34e7

I. INTRODUCCIÓN

El presente documento constituye el Informe de Evaluación Anual sobre la implantación y funcionamiento de la administración electrónica en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (CARM) para la anualidad 2020.

Su propósito es analizar el proceso de implantación de los medios electrónicos en la Administración Regional durante el 2020.

Este informe se emite por la Inspección General de Servicios (Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa de la Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública) con la colaboración de la Dirección General de Informática Corporativa (Consejería de Economía, Hacienda y Administración Digital). Esta última ha proporcionado los datos cuantitativos necesarios para realizar el estudio y la evaluación de los resultados.

El presente documento contiene la información relativa a los servicios y herramientas de administración electrónica de carácter corporativo[1], implantados en la Administración Regional, así como los correspondientes datos de utilización de dichos servicios.

Se incluyen los servicios de administración electrónica corporativos en una doble vertiente, es decir, por un lado, aquellos servicios que se ofrecen a la ciudadanía y le permite relacionarse de forma electrónica con la Administración Pública Regional, y, por otro lado, aquellos servicios y herramientas de gestión interna cuya implantación por la Administración Pública Regional es necesaria para realizar la tramitación electrónica de

[1] Los servicios y herramientas de administración electrónica corporativos son aquellos sistemas de información que prestan soluciones tecnológicas comunes a todas las Consejerías/Organismos de la CARM, tales como el Registro electrónico de entrada/salida, el sistema de notificaciones electrónicas, la gestión documental electrónica etc.

los procedimientos administrativos, de manera que esta tramitación electrónica constituya la forma de actuación habitual de la Administración.

Así pues, el presente Informe de Evaluación Anual 2020 se estructura en diferentes apartados, del siguiente modo: primero se hace una descripción de los servicios y herramientas corporativos de administración electrónica implantados en la Administración Regional, así como de los servicios disponibles para la ciudadanía en la sede electrónica de la CARM; después se efectúa una presentación de datos e indicadores de medición de dichos servicios y herramientas de administración electrónica en el ejercicio 2020, y, finalmente, se realiza valoración de los resultados obtenidos y se ofrecen unas conclusiones.

SANCHEZ LORENTE, ANTONIO 07/07/2021 15:22:29
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-660707d2-df26-8486-bec3-0050569b34e7

SANCHEZ LORENTE, ANTONIO 07/07/2021 15:22:29
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-660707d2-df26-8486-bec3-0050569b34e7

II. JUSTIFICACIÓN, CONTEXTO Y OBJETIVOS

II.1. Justificación.

El artículo 27 de la Ley 2/2014, de 21 de marzo, de Proyectos Estratégicos, Simplificación Administrativa y Evaluación de los Servicios Públicos de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, regula el seguimiento y control del proceso de implantación de medios electrónicos, estableciendo que *"para garantizar la efectividad de los principios y el respeto de los derechos de los ciudadanos reconocidos en las normas básicas sobre acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos y en la normativa autonómica de desarrollo, las consejerías que ostenten las competencias en materia de inspección y calidad de los servicios y en materia informática ejecutarán de manera coordinada medidas de seguimiento y control del funcionamiento de la Administración electrónica. A estos efectos, se emitirá un informe de evaluación anual sobre dichas medidas."*

Por tanto, el presente Informe de Evaluación Anual 2020 se emite en cumplimiento del mandato recogido en dicho artículo.

La Inspección General de Servicios, por ostentar las competencias en materia de inspección y calidad de los servicios, ha realizado la evaluación y emite este Informe. La Dirección General de Informática Corporativa, órgano que ostenta las competencias en materia de informática, ha proporcionado los datos cuantitativos reflejados en las tablas y gráficos, con los que se ha podido realizar la interpretación de los resultados.

SANCHEZ LORENTE, ANTONIO 07/07/2021 15:22:29
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-660707d2-df26-8486-bec3-0050569b34e7

II.2. Contexto y marco normativo.

En el ámbito europeo, el *Plan de Acción sobre Administración Electrónica de la UE 2016-2020. Acelerar la transformación digital de la administración*[2], señala que: *la administración electrónica simplifica los procesos administrativos, mejora la calidad de los servicios y aumenta la eficiencia interna del sector público. Los servicios públicos digitales reducen la carga administrativa de las empresas y de los ciudadanos haciendo que las interacciones con las administraciones públicas resulten más rápidas y eficientes, más cómodas y transparentes, y menos costosas. Por otra parte, integrar las tecnologías digitales en las estrategias de modernización de las administraciones puede reportar más beneficios económicos y sociales para la sociedad en su conjunto*. También marca que las iniciativas que se pongan en marcha en el contexto del Plan de Acción deben respetar los principios fundamentales siguientes: principio de digital por defecto; principio de solo una vez; inclusión y accesibilidad; apertura y transparencia; escala transfronteriza por defecto; interoperabilidad por defecto; y fiabilidad y seguridad.

En el ámbito nacional, la publicación de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, conformó un nuevo marco jurídico para las Administraciones Públicas, en el que la tramitación electrónica debe constituir la manera habitual de actuación de las Administraciones Públicas en los múltiples aspectos de las relaciones con los ciudadanos, en las relaciones de gestión interna, y en las relaciones de las diferentes Administraciones Públicas ente sí.

Este nuevo contexto obliga a las Administraciones Públicas a realizar una transformación digital de sus estructuras, las cuales tienen que adaptarse a las exigencias impuestas por ambas Leyes administrativas 39/2015 y 40/2015. La Administración ha de ser capaz de adaptarse a estas nuevas demandas, proporcionar servicios digitales, nuevas formas de

[2] COMUNICACIÓN DE LA COMISIÓN AL PARLAMENTO EUROPEO, AL CONSEJO, AL COMITÉ ECONÓMICO Y SOCIAL EUROPEO Y AL COMITÉ DE LAS REGIONES Plan de Acción sobre Administración Electrónica de la UE 2016-2020 Acelerar la transformación digital de la administración

SANCHEZ LORENTE, ANTONIO 07/07/2021 15:22:29
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-660707d2-df26-8486-bec3-005056 9b34e7

relación con los ciudadanos e innovar en los servicios, aprovechando las ventajas y oportunidades que proporcionan las tecnologías de la información, sin perjuicio de las garantías de seguridad jurídica y confianza legítima.

EL *Plan de Transformación Digital de la Administración General del Estado y sus Organismos Públicos (Estrategia TIC) 2015 - 2020*[3], constituye el marco estratégico global para avanzar en la transformación de la Administración, estableciendo sus principios rectores, los objetivos y las acciones para alcanzarlos, así como los hitos para el desarrollo gradual de la Administración Digital con un horizonte temporal hasta 2020. La estrategia TIC incorpora las recomendaciones de la OCDE para la elaboración de estrategias de Administración digital y se alimenta de la estrecha relación con los actos, políticas y servicios de la Unión Europea. Así mismo, es un claro instrumento para la aplicación de las nuevas leyes administrativas 39/2015 y 40/2015.

En este escenario, como antecedente en el ámbito de la Administración Pública de la CARM se aprobó el *Plan Estratégico de Administración Electrónica en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (PAECARM)*[4]. Dicho Plan tiene el doble objetivo, por un lado, de dar respuesta a las obligaciones establecidas en las Leyes 39/2015 y 40/2015, en materia de administración electrónica, y por otro lado, de propiciar la consecución de una administración más eficiente, más cercana, más accesible y transparente.

Así mismo, se aprobó por acuerdo de Consejo de Gobierno de 30 de julio de 2020, la Estrategia Regional de Gobernanza Pública 2020-2023[5], cuyo objeto es definir las líneas y objetivos fundamentales que en materia de gobernanza pública va a impulsar y poner en marcha la Administración regional en ese período temporal, abordando cuestiones tales como la transparencia, la participación ciudadana en la vida pública, el buen

[3] Plan de Transformación Digital de la Administración General del Estado y sus Organismos Públicos (Estrategia TIC) 2015 – 2020, accesible en: https://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/dam/jcr:898162f1-2682-483e-9e43-50f2d3a08eff/20151002-Plan-transformacion-digital-age-oopp.pdf

[4] Plan Estratégico de Administración Electrónica en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia

[5] Estrategia Regional de Gobernanza Pública 2020-2023, accesible en: https://estrategiagobernanza.carm.es/

SANCHEZ LORENTE, ANTONIO 07/07/2021 15:22:29
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-660707d2-df26-8486-bec3-0050569b34e7

gobierno, los datos abiertos, la evaluación de políticas públicas, la rendición de cuentas, la calidad y el servicio a la ciudadanía o la simplificación y modernización administrativa. Incluyendo entre sus líneas y objetivos estratégicos, la "línea estratégica A" relativa a la *"Modernización y la simplificación administrativa"* y el "objetivo estratégico 02" de dicha línea, referido a *"Mejorar la usabilidad y la accesibilidad de los servicios de administración electrónica de la Administración Regional"*.

Por otro lado, es indispensable hacer mención a la crisis sanitaria de la COVID-19 que irrumpió súbitamente en 2020, generando que todas las Administraciones Públicas tuvieran que dar respuesta de forma urgente a unas circunstancias sobrevenidas, poniéndose de manifiesto la necesidad de instituciones ágiles, flexibles y resilientes. La Administración Regional ha tenido que abordar, además de las obvias medidas sanitarias, asistenciales y económicas, también otras medidas dirigidas a la prestación de servicios a la ciudadanía de forma no presencial. De modo que se ha evidenciado la capacidad de adaptación a la situación de adversidad generada, y de dar respuesta ágil a unas circunstancias extraordinarias y sobrevenidas. Así, se ha puesto de manifiesto, desde el punto de vista interno, si la organización está preparada para prestar servicios de forma electrónica en lugar de presencial, y desde el punto de vista externo, es decir, desde la óptica de la ciudadanía, la accesibilidad, facilidad y seguridad de los canales electrónicos para la prestación de servicios y para establecer relaciones electrónicas con la ciudadanía.

II.3. Objetivos.

El objetivo de la presente evaluación es realizar un estudio pormenorizado del grado de implantación de los medios electrónicos en la Administración Pública Regional, de manera que permita conocer cuáles son las herramientas y servicios electrónicos de carácter corporativo que ya están implementados, así como el nivel de utilización de los

mismos. El análisis de los resultados obtenidos permitirá realizar una planificación de las futuras acciones a realizar por la Administración Regional, dirigida a incrementar los servicios y herramientas electrónicas para la consecución de una administración plenamente electrónica y de excelencia, que permita mejorar la calidad de los servicios públicos y satisfacer de forma eficiente las necesidades de la ciudadanía.

Asimismo, se pretende hacer llegar el informe a todos los actores implicados en el proceso de consecución de una administración electrónica excelente, con la finalidad de promover el avance hacia dicha meta de excelencia por parte de los responsables políticos, la involucración de todos los empleados públicos y la participación de la ciudadanía.

SANCHEZ LORENTE, ANTONIO 07/07/2021 15:22:29
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-660707d2-df26-8486-bec3-0050569b34e7

SANCHEZ LORENTE, ANTONIO 07/07/2021 15:22:29
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-660707d2-df26-8486-bec3-0050569b34e7

III. ACTORES IMPLICADOS Y METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN

III.1. Actores implicados.

La Inspección General de Servicios-Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa: en ejercicio de las competencias y funciones atribuidas en materia de administración electrónica por el Reglamento de la Inspección General de Servicios de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, aprobado por Decreto nº 93/2012, de 6 de julio; y el Decreto nº 174/2019, de 6 de septiembre, por el que se establecen los Órganos directivos de la Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública.

La Dirección General de Informática Corporativa: en ejercicio de las competencias y funciones atribuidas en materia de sistemas de información, aplicaciones informáticas y seguridad informática, por el Decreto nº 170/2019, de 6 de septiembre de 2019, por el que se establecen los Órganos Directivos de la Consejería de Presidencia y Hacienda.

Los empleados públicos que prestan servicios en la Administración de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia: en cuanto que en el desempeño de sus funciones son usuarios de los servicios y herramientas electrónicas de gestión interna, las cuales dan soporte a la actuación electrónica de la Administración en cumplimiento de las leyes 39/2015 y 40/2015, y posibilitan la tramitación electrónica de los procedimientos y servicios administrativos prestados a la ciudadanía por la Administración Regional, así como las relaciones electrónicas internas e interadministrativas.

SANCHEZ LORENTE, ANTONIO 07/07/2021 15:22:29
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-660707d2-df26-8486-bec3-0050569b34e7

La ciudadanía destinataria de los procedimientos y servicios administrativos electrónicos que ofrece la Administración Pública Regional: como usuaria de los servicios de administración electrónica ofrecidos por la Administración Regional, los cuales posibilitan, por un lado, hacer efectivo su derecho a relacionarse electrónicamente con la Administración regional y, a su vez, cumplir con la obligación de hacerlo a aquellos sujetos que se encuentran obligados a ello.

III.2. Descripción y metodología de evaluación.

El proceso de evaluación se ha desarrollado con el siguiente método y procesos de recogida de Información:

El diagnóstico de la situación se ha realizado mediante el análisis de las herramientas y servicios de administración electrónica de carácter corporativo siguiendo la sistemática de aquellos contenidos en el PAECARM, así como el análisis de los servicios ofrecidos a la ciudadanía en la sede electrónica de la CARM. De lo anterior, se han obtenido los contenidos objeto de la evaluación, los cuales se incluyen en el presente informe con una breve descripción, indicando las ventajas que aporta a la gestión administrativa interna, y/o a los destinatarios de los procedimientos.

Posteriormente, para la presentación de resultados se han seleccionado unos indicadores. En concreto, se recoge en este estudio evaluativo información sobre la disponibilidad de los servicios y herramientas de administración electrónica corporativos en la CARM, además de los datos de usabilidad de dichos servicios y herramientas. También se incluyen otros indicadores para mostrar el nivel de digitalización de los procedimientos administrativos de la CARM.

Los datos anteriores están referidos a la anualidad 2020, si bien también se presenta una comparación de los datos respecto a anualidades anteriores que nos permite mostrar su evolución.

Respecto a la fuente de estos indicadores y datos, los mismos han sido extraídos de las estadísticas de uso de los servicios de administración electrónica 2020, publicados por la Dirección General de Informática Corporativa, que contienen, tanto los datos de uso que hace la ciudadanía de los servicios digitales, como los datos internos de uso por la propia Administración Regional para la tramitación electrónica de los procedimientos administrativos. Igualmente, se han obtenido datos del Informe Portafirmas/DUMAS 2020, publicado por la misma Dirección General. El resto de datos se han proporcionado directamente por esa Dirección General a la Inspección General de Servicios.

SANCHEZ LORENTE, ANTONIO 07/07/2021 15:22:29
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-660707d2-df26-8486-bec3-0050569b34e7

SANCHEZ LORENTE, ANTONIO 07/07/2021 15:22:29
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-660707d2-df26-8486-bec3-0050569b34e7

IV. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

IV.1. Servicios y herramientas de administración electrónica implantados en la CARM.

Se incluyen aquellos servicios que permiten a la ciudadanía y a las empresas ejercer su derecho, o en su caso, obligación, a relacionarse de forma electrónica con la Administración Pública Regional, así como los servicios y herramientas corporativas necesarios para la tramitación electrónica de los procedimientos administrativos, conforme a las disposiciones establecidas en las Leyes 39/2015 y 40/2015.

Para realizar el diagnóstico de la situación, a continuación se analizan los servicios y herramientas de administración electrónica, así como los servicios que se ofrecen en la sede electrónica de la CARM.

1) Descripción de los servicios y herramientas de administración electrónica.

Se describen los servicios electrónicos y las herramientas de gestión electrónica corporativos disponibles en la CARM o que se encuentran en desarrollo. Para ello, se sigue la agrupación establecida en el PAECARM, que muestra diez grupos de servicios electrónicos de primer nivel desagregados por otros de segundo nivel.

SANCHEZ LORENTE, ANTONIO 07/07/2021 15:22:29
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-660707d2-df26-8486-bec3-0050569b34e7

Los 10 grupos de servicios corporativos de administración electrónica y herramientas electrónicas de gestión interna, son los siguientes:

1. **Identificación y Firma Electrónica.**

Comprende los siguientes servicios:

1.1. Identificación y Firma electrónica de ciudadanos: la identificación y firma permite a los ciudadanos relacionarse de forma electrónica con la Administración Regional, mediante certificado electrónico, sistema cl@ve o información conocida por ambas partes. Y garantiza la identificación, autenticación e integridad de los documentos firmados electrónicamente.

1.2. Actuación mediante representante-Registro electrónico de apoderamientos: En este registro constan los poderes que los interesados otorguen a terceros para actuar en su nombre de forma electrónica ante la Administración. Mediante consultas a este Registro, la Administración puede comprobar la representación que ostentan quienes actúen electrónicamente ante ella en nombre de terceros.

1.3. Actuación mediante representación por empleado público-Registro de funcionarios habilitados: En este registro constan los funcionarios habilitados para realizar válidamente la identificación y/o firma electrónica en el procedimiento administrativo de aquellos interesados que no dispongan de los medios tecnológicos necesarios para estas actuaciones.

1.4. Verificación en sede electrónica de los certificados digitales: Servicio que proporciona en la sede electrónica la relación de certificados actualmente admitidos por

SANCHEZ LORENTE, ANTONIO 07/07/2021 15:22:29
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-660707d2-df26-8486-bec3-0050569b34e7

las Administraciones Públicas para relacionarse electrónicamente con ellas los ciudadanos.

2. Presentación electrónica de solicitudes y otros documentos electrónicos.

Comprende los siguientes servicios:

2.1. Solicitudes electrónicas: La solicitud electrónica es el medio para iniciar electrónicamente, a instancia de parte, un procedimiento administrativo. Las solicitudes electrónicas están disponibles para su presentación en la sede electrónica de la CARM.

2.2. Presentación de otros documentos electrónicos: Permite la presentación de otros documentos electrónicos, que no sean solicitudes, a un procedimiento administrativo. Están disponibles en la sede electrónica de la CARM.

2.3. Pasarela de pagos electrónicos: Es el sistema que permite realizar el pago de forma electrónica por los interesados en los procedimientos administrativos de la CARM.

2.4. Digitalización de documentos: Es el proceso de conversión de documentos en formato papel a formato electrónico, de manera que los documentos en papel presentados por los interesados de forma presencial se digitalizan realizándose la conversión a formato electrónico.

2.5. Registro electrónico único: Es el 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 Regional. El registro se integra en la sede electrónica y desde ella se accederá a sus servicios.

SANCHEZ LORENTE, ANTONIO 07/07/2021 15:22:29
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-660707d2-df26-8486-bec3-0050569b34e7

3. Notificación electrónica.

Las notificaciones se deben practicar preferentemente por medios electrónicos y, en todo caso, cuando el interesado resulte obligado a recibirlas de forma electrónica. Las notificaciones por medios electrónicos se practicarán mediante dos sistemas:

- Comparecencia en sede electrónica de la Administración u organismo actuante. Es decir, en la sede electrónica de la CARM.
- A través de la Dirección Electrónica Habilitada Única (DEH).

Ambos sistemas son utilizados por la Administración Pública Regional.

4. Consultas electrónicas.

Comprende los siguientes servicios:

4.1 Consulta de expedientes y trámites por los interesados: Permite materializar de forma electrónica el derecho de los interesados a conocer el estado de tramitación de los procedimientos administrativos y acceder a los mismos, a través de la herramienta "como va lo mío", disponible en la carpeta ciudadana de la sede electrónica CARM.

4.2 Obtención de certificados electrónicos por los interesados: Permite a los ciudadanos obtener copias de sus documentos en soporte electrónico, formen o no parte de un expediente administrativo, mediante la generación y emisión de certificados electrónicos por la sede electrónica CARM, firmados a través del uso del Código Seguro de Verificación.

SANCHEZ LORENTE, ANTONIO 07/07/2021 15:22:29
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-660707d2-df26-8486-bec3-005056 9b34e7

5. Tablón electrónico.

El Tablón de anuncios electrónico permite la publicación, sin perjuicio de los supuestos en el que hayan de utilizarse los diarios oficiales, de 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.

6. Portafirmas- firma electrónica de empleados públicos.

La Plataforma de firma electrónica Portafirmas, para la firma electrónica de documentos administrativos generados en la tramitación del expediente, permite realizar la firma por el personal al servicio de la Administración Pública Regional en el ejercicio de sus funciones, mediante el correspondiente certificado electrónico.

7. Otros servicios de firma electrónica de la Administración.

Comprende los siguientes servicios:

7.1. Otros sistemas de firma e identificación de la Administración: Sistemas para la identificación y firma de la Administración Pública Regional en las actuaciones administrativas automatizadas[6] mediante la utilización de sellos electrónicos (sello de entidad y sello de órgano) y sistema de firma mediante Código Seguro de Verificación.

[6] Las actuaciones administrativas automatizadas son cualquier acto o actuación realizada íntegramente a través de medios electrónicos por una Administración Pública en el marco de un procedimiento administrativo y en la que no haya intervenido de forma directa un empleado público.

SANCHEZ LORENTE, ANTONIO 07/07/2021 15:22:29
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-660707d2-df26-8486-bec3-0050569b34e7

7.2. Sello 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. 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.

7.3. 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.

7.4. 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.

8. Expediente electrónico.

Comprende los siguientes servicios:

8.1. Gestión documental: La gestión documental es esencial para la tramitación electrónica en todas las fases del procedimiento administrativo. El 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. El gestor documental corporativo de la Administración Pública Regional es “SANDRA”.

SANCHEZ LORENTE, ANTONIO 07/07/2021 15:22:29
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-660707d2-df26-8486-bec3-0050569b34e7

8.2. Expediente electrónico: El expediente electrónico es el conjunto ordenado de documentos electrónicos correspondientes a un procedimiento administrativo, cualquiera que sea el tipo de información que contengan.

A nivel de documento electrónico y expediente electrónico, en la práctica el proceso consiste en la integración con el gestor documental corporativo "SANDRA" y en la utilización de aplicaciones informáticas para la gestión interna de los procedimientos administrativos. Así pues, para la tramitación de los expedientes electrónicos en la Administración Pública Regional es necesario el desarrollo de las correspondientes aplicaciones verticales[7] de gestión interna, así como la integración de estas con los servicios y herramientas corporativos de administración electrónica de la CARM. En defecto de las mismas, y para posibilitar que todos los procedimientos puedan tener expediente electrónico en la Administración Regional, la aplicación genérica denominada "DELFOS" permite la gestión de expedientes electrónicos, así como su integración con los servicios de administración electrónica corporativos. Previamente, para la implantación del expediente electrónico en la Administración Pública Regional es necesario definir los procedimientos administrativos, especificar todos los aspectos de la tramitación, así como los tipos documentales que formarán parte del expediente electrónico en cada uno de los procedimientos administrativos de la CARM. Para ello, en la Administración Pública Regional existe la herramienta corporativa para la Definición del Expediente Electrónico (DEXEL).

9. Archivo electrónico único.

El Archivo electrónico único contiene los documentos electrónicos que correspondan a procedimientos finalizados. Estos documentos tienen que 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.

[7] Las aplicaciones verticales son aquellas herramientas informáticas de apoyo a la gestión que utilizan las unidades administrativas responsables de la tramitación de los procedimientos administrativos.

SANCHEZ LORENTE, ANTONIO 07/07/2021 15:22:29
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-660707d2-df26-8486-bec3-0050569b34e7

10. Plataforma de Interoperabilidad.

La Plataforma de interoperabilidad permite a los empleados públicos, directamente o a través de las aplicaciones de gestión de los procedimientos, realizar la consulta de datos de los interesados en el procedimiento. Los datos a consultar son aquellos necesarios para la tramitación de un procedimiento administrativo y que obran en poder de las Administraciones Públicas, eliminando la carga para el interesado de tener que aportar documentación a la Administración, dando cumplimiento de esta manera, al principio de "solo una vez". Asimismo, permite el intercambio de datos con otras Administraciones Públicas, como ofertantes y como demandantes

2) Descripción de los servicios de administración electrónica de la sede electrónica de la CARM.

La sede electrónica de la CARM está accesible desde la dirección electrónica https://sede.carm.es

SANCHEZ LORENTE, ANTONIO 07/07/2021 15:22:29
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-66070d2-df26-8486-bec3-005056 9b34e7

La sede, estructurada en cuatro bloques principales, dispone de los siguientes servicios a los ciudadanos y enlaces de interés:

- **INFORMACIÓN GENERAL:** Información COVID-19, normativa, sellos electrónicos y actuaciones administrativas automatizadas, fecha y hora oficial, calendario oficial de días inhábiles, Oficinas de asistencia en materia de registros, certificados electrónicos admitidos.

- **CARPETA DEL CIUDADANO**: Acceso a notificaciones electrónicas realizadas por la CARM y al punto de acceso general de la AGE, consulta de solicitudes y

SANCHEZ LORENTE, ANTONIO 07/07/2021 15:22:29
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-660707d2-df26-8486-bec3-005056 9b34e7

trámites realizados y consulta del estado de tramitación de los expedientes, descarga de certificados electrónicos y consulta de documentos.

- **REGISTRO Y GUÍA DE PROCEDIMIENTOS Y SERVICIOS:** Acceso al Registro Electrónico Único para la presentación de solicitudes electrónicas, y acceso a la Guía de Procedimientos y Servicios de la CARM, que contiene la información más relevante sobre todos los procedimientos administrativos de la CARM, así como los formularios de solicitud para su presentación por los ciudadanos y el sistema de identificación cl@ve para la presentación de formularios electrónicos.

- **OTRA INFORMACIÓN Y SERVICIOS:** Además de los anteriores, la sede electrónica de la CARM contiene enlaces a los siguientes servicios:

  - VALIDe Aplicación de validación de firma y certificados electrónicos.
  - Pasarela de pago Servicio de pasarela de pago de la CARM.
  - Validación de documentos Código seguro de verificación (CSV) Servicio de validación de documentos con código seguro de verificación.
  - face PUNTO GENERAL DE ENTRADA DE FACTURAS ELECTRÓNICAS Punto General de entrada de facturas electrónicas.

SANCHEZ LORENTE, ANTONIO 07/07/2021 15:22:29
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-660707d2-df26-8486-bec3-005056 9b34e7

- Sede electrónica del Instituto de Fomento de la Región de Murcia.
- Punto de acceso electrónico del Servicio Murciano de Salud.
- Atención a la Ciudanía en la CARM.
- Contratación Pública en la CARM.
- Tablón Edictal Único del BOE.
- Boletín Oficial de la Región de Murcia.
- Boletín Oficial del Estado.
- Leyes de Presupuestos de la CARM.
- Portal de empleo público de la CARM.

En el ejercicio 2020 destaca, motivado por la crisis sanitaria de la COVID-19 y la declaración del estado de alarma, la información proporcionada en la sede electrónica al respecto. En concreto, la creación de una sección denominada **"INFORMACIÓN COVID-19"** dentro del apartado de "Información General".

SANCHEZ LORENTE, ANTONIO 07/07/2021 15:22:29
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-660707d2-df26-8486-bec3-005056 9b34e7

En dicha sección se ha publicado la normativa generada por el estado de alarma así como sus consecuencias procedimentales, tales como, notas informativas sobre la suspensión de plazos de presentación de solicitudes y de recepción de notificaciones, la reanudación de dichos plazos, la exención de pago de tasas, e información sobre novedades relativas a la emisión de certificados digitales a partir del 14 de marzo referidas a la expedición de certificados electrónicos cualificados mediante métodos de identificación por videoconferencia, y la renovación de los certificados de persona física y representantes únicos o solidarios por la FNMT[8] sin personación física y de forma electrónica antes de su caducidad.

IV.2. Indicadores de los servicios y herramientas de administración electrónica en 2020.

Para la presentación de los resultados correspondientes a 2020, se han seleccionado diferentes indicadores. En particular, información sobre la disponibilidad de los servicios y herramientas de administración electrónica en la CARM, los datos de usabilidad de los servicios electrónicos, y otros indicadores que muestran el nivel de implantación de la administración electrónica en la CARM.

1) Disponibilidad.

En la siguiente tabla se muestra la disponibilidad en 2020 de los servicios y herramientas de administración electrónica, descritos anteriormente en el apartado IV.1 punto 1).

[8] Fábrica Nacional de Moneda y Timbre

SERVICIO/HERRAMIENTA DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA		DISPONIBILIDAD 2020
1. Identificación y firma electrónica	Firma electrónica de ciudadanos	Disponible
	Actuación mediante representante-Registro electrónico de Apoderamientos	En desarrollo
	Actuación mediante representación por empleado público-Registro de funcionarios habilitados	En desarrollo
	Verificación en Sede Electrónica de los certificados digitales admitidos por las Administraciones Públicas	Disponible
2. Presentación electrónica	Solicitudes electrónicas	Disponible
	Presentación de otros documentos electrónicos	Disponible
	Pasarela de pagos electrónicos	Disponible
	Digitalización de documentos	Disponible
	Registro electrónico único	Disponible
3. Notificación electrónica	Notificación electrónica por comparecencia en sede electrónica CARM	Disponible
	Notificación electrónica por Dirección electrónica habilitada (DEH)	Disponible
4. Consultas electrónicas	Consultas de expedientes y trámites por los interesados	Disponible

SANCHEZ LORENTE, ANTONIO 07/07/2021 15:22:29
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-660707d2-df26-8486-bec3-0050569b34e7

SANCHEZ LORENTE, ANTONIO 07/07/2021 15:22:29
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-660707d2-df26-8486-bec3-0050569b34e7

SERVICIO/HERRAMIENTA DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA		DISPONIBILIDAD 2020
	Obtención de certificados electrónicos por los interesados	Disponible
5. Tablón electrónico	Tablón de anuncios electrónico	En desarrollo
6. Portafirmas	Firma por empleado público	Disponible
7. Otros servicio de firma electrónica	Otros sistemas de firma e identificación (sellos de entidad, sellos de órgano y Código Seguro de Verificación)	Disponible
	Sello de tiempo	Disponible
	Sistema de validación de firma electrónica de documentos presentados por los ciudadanos	Disponible
	Verificación de documentos electrónicos	Disponible
8. Expediente electrónico	Gestión documental	Disponible
	Expediente electrónico	Disponible
9. Archivo electrónico único		En desarrollo
10. Plataforma de Interoperabilidad		Disponible

Tabla 1.- Servicios y herramientas de administración electrónica disponibles (Fuente: Datos proporcionados por la Dirección General de Informática Corporativa)

En el presente ejercicio 2020 es destacar **en materia de identificación y firma de las personas físicas, la implantación del sistema cl@ve** en aquellos procedimientos y

servicios administrativos categorizados con nivel medio y bajo según Esquema Nacional de Seguridad, y **la aprobación del sistema de Firma Biométrica Manuscrita** en las relaciones presenciales de la ciudadanía con la CARM.

2) Indicadores de uso.

A continuación, se muestran los datos de uso en 2020 de los principales servicios y herramientas de administración electrónica disponibles en la CARM.

Dependiendo del tipo de servicio o herramienta de administración electrónica, los usuarios son diferentes. Por un lado, la ciudadanía y las empresas, para aquellos servicios de administración electrónica dirigidos a posibilitar las relaciones o transacciones de forma electrónica con la Administración Pública Regional. Y, por otro lado, la propia Administración Regional, bien en las actuaciones realizadas por los propios empleados públicos, bien en las actuaciones automatizadas ejecutadas por las aplicaciones de gestión interna que dan soporte a la tramitación electrónica en la CARM.

INDICADORES DE USO DE LOS SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA (01/01/2020 a 31/12/2020)		
SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	**USUARIO**	**Nº TOTAL DE TRANSACCIONES**
Nº de solicitudes electrónicas presentadas en el Registro Electrónico de la sede electrónica CARM	ciudadanía/ empresas	445.825
Nº de consultas electrónicas de expedientes realizadas en la sede electrónica CARM	ciudadanía/ empresas	138.995
Nº de certificados electrónicos descargados en la sede electrónica CARM	ciudadanía/ empresas	14.605

SANCHEZ LORENTE, ANTONIO 07/07/2021 15:22:29
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-660707d2-df26-8486-bec3-0050569b34e7

INDICADORES DE USO DE LOS SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA (01/01/2020 a 31/12/2020)		
SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	**USUARIO**	**Nº TOTAL DE TRANSACCIONES**
Nº de pagos electrónicos realizados en la Pasarela de pago electrónico de la CARM	ciudadanía/ empresas	132.377
Nº de notificaciones electrónicas practicadas mediante dirección electrónica habilitada (DEH)	Administración Pública	312.643
Nº de notificaciones electrónicas practicadas por comparecencia en sede electrónica CARM	Administración Pública	42.252
Nº de certificados obtenidos en la Plataforma de Interoperabilidad CARM por los empleados públicos para la tramitación de procedimientos administrativos	Administración Pública (empleado público)	43.220
Nº de certificados obtenidos en la Plataforma de Interoperabilidad CARM de forma automatizada por las aplicaciones informáticas de gestión de los procedimientos administrativos	Administración Pública (actuación automatizada)	588.013
Nº de documentos administrativos firmados en la Plataforma Portafirmas (firma electrónica de empleados públicos)	Administración Pública (empleado público)	1.626.313
Nº de documentos administrativos firmados en la Plataforma DUMAS (firma electrónica mediante sello electrónico)	Administración Pública (actuación automatizada)	2.544.572

Tabla 2.- Indicadores de uso de los servicios de administración electrónica (Fuente: Datos proporcionados por la Dirección General de Informática Corporativa, y estadísticas de uso de servicios administración electrónica 2020 publicadas por la Dirección General de Informática Corporativa)

SANCHEZ LORENTE, ANTONIO 07/07/2021 15:22:29
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-660707d2-df26-8486-bec3-0050569b34e7

SANCHEZ LORENTE, ANTONIO 07/07/2021 15:22:29
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-660707d2-df26-8486-bec3-0050569b34e7

En la siguiente tabla se muestran los **datos de uso** de uno de los servicios de administración electrónica, en concreto, la **Pasarela de pago electrónico de la CARM**. La misma permite satisfacer los derechos económicos de la Hacienda Pública Regional así como de otras Administraciones y entes cuya gestión recaudatoria tiene asumida. Se ha seleccionado este servicio por la repercusión que tiene para la ciudadanía al posibilitar la realización de pagos de naturaleza tributaria y otros ingresos de derecho público de forma on line, sin necesidad de acudir presencialmente a las entidades bancarias. En la tabla se indican los pagos totalmente electrónicos realizados mediante TPV virtual en 2020, desglosados en los siguientes indicadores: pagos correspondientes a liquidaciones tributarias (aplicación ARECA), pagos correspondientes a autoliquidaciones tributarias (aplicación ANIBAL) y pagos correspondientes a tasas y otros ingresos de derecho público (aplicación QUESTOR).

DATOS USO PASARELA DIGITAL PAGO MEDIANTE TPV- VIRTUAL 2020		
APLICACIÓN	**Nº DE TRANSACCIONES**	**EUROS**
ARECA	41.493,00	7.005.803,94
ANIBAL	4.989,00	3.926.208,38
QUESTOR	85.895,00	4.256.274,61

Tabla 3.- Uso de la Pasarela de pago electrónico CARM

(Fuente: datos proporcionados por la Dirección General de Informática Corporativa)

(Los datos están referido a pago totalmente electrónico (TPV virtual), se excluye la modalidad de pago con tarjeta realizado presencialmente en las oficinas administrativas (TPV-PC)

SANCHEZ LORENTE, ANTONIO 07/07/2021 15:22:29
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-660707d2-df26-8486-bec3-0050569b34e7

3) Otros indicadores.

A continuación, se recogen otros indicadores que evidencian el grado de implantación de la administración electrónica en la CARM.

En la tabla 4 siguiente, se muestran **dos indicadores relacionados con el principio europeo de "digital por defecto" que consiste en proporcionar a la ciudadanía y empresas la opción de interactuar digitalmente.** Para medir el nivel de digitalización de los procedimientos administrativos de la CARM, se han tenido en cuenta dos indicadores: el número de procedimientos administrativos que disponen de formulario de solicitud electrónica específica para su presentación por la ciudadanía y empresas en la sede CARM; y el número de procedimientos administrativos de la CARM que disponen del servicio de consulta electrónica de estado de tramitación del expediente administrativo "como va lo mío" en sede CARM.

No obstante, hay que matizar en relación con el primer indicador que todos los procedimientos administrativos de la CARM cuyo inicio sea a instancia de parte, permiten la presentación de una solicitud electrónica en la sede electrónica CARM, bien porque dispongan de un formulario de solicitud electrónico específico, o bien, en su defecto, con el formulario de solicitud electrónico genérico. Este indicador muestra los procedimientos en la sede CARM con formulario de solicitud electrónico específico, por ser aquel expresamente diseñado y aprobado para iniciar el procedimiento en cuestión.

SANCHEZ LORENTE, ANTONIO 07/07/2021 15:22:29
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-660707d2-df26-8486-bec3-0050569b34e7

DIGITALIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS CARM		
SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	**Nº**	**%**
Nº de procedimientos administrativos con solicitud electrónica específica disponible en sede electrónica CARM	489	27,56% (sobre un total de 1774)
Nº de procedimientos administrativos en los que puede consultarse por los interesados el estado de tramitación en la sede electrónica CARM ("cómo va lo mío")	195	10,99% (sobre un total de 1774)

Tabla 4.- Digitalización de los procedimientos administrativos de la CARM

(Fuente: datos proporcionados por la Dirección General de Informática Corporativa)

En la tabla 5 siguiente, se presentan **indicadores relativos a la actuación administrativa automatizada en la CARM.** En concreto, el número de sellos electrónicos de órgano (órganos administrativos pertenecientes a Consejerías y Organismos Autónomos) que se están utilizando en la Administración Pública Regional en 2020. Dichos sellos electrónicos se utilizan por los órganos administrativos para la identificación y firma de las actuaciones administrativas realizadas de forma automatizada, es decir, aquellas ejecutadas por las aplicaciones informáticas que dan soporte a las mismas sin la intervención del empleado público. El otro indicador es el número de documentos administrativos generados y firmados electrónicamente de forma automatizada en la CARM.

SANCHEZ LORENTE, ANTONIO 07/07/2021 15:22:29
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-660707d2-df26-8486-bec3-0050569b34e7

ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS AUTOMATIZADAS 2020	
SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	**Nº**
Nº de sellos electrónicos de órgano existentes para la identificación y firma de las actuaciones administrativas automatizadas	22
Nº de documentos administrativos electrónicos emitidos y firmados de forma automatizada en la CARM mediante sello electrónico (Plataforma DUMAS)	2.544.572

Tabla 5.- Actuaciones administrativas automatizadas

(Fuente: datos proporcionados por la Dirección General de Informática Corporativa)

A continuación, en la tabla 6 se muestran los **datos relativos al gestor documental corporativo SANDRA. Se indica el número de expedientes electrónicos incorporados a SANDRA,** así como varios indicadores relativos a tipos de documentos electrónicos incorporados a SANDRA.

Para la mejor comprensión de esta tabla hay que distinguir que, actualmente, en SANDRA se almacenan documentos electrónicos correspondientes a expedientes electrónicos generados en aplicaciones verticales de gestión interna de procedimientos que ya están integradas con los servicios corporativos de administración electrónica, así como aquellos documentos electrónicos que corresponden a expedientes administrativos no generados por aplicaciones de gestión, o bien que, aun procediendo de aplicación de gestión, estas todavía no han sido integradas con los servicios de administración electrónica corporativos (denominados “series auxiliares” en SANDRA).

SANCHEZ LORENTE, ANTONIO 07/07/2021 15:22:29
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-660707d2-df26-8486-bec3-0050569b34e7

Esta situación es transitoria, en la medida que no estén todas las aplicaciones de gestión interna integradas con todos los servicios de administración electrónica.

DATOS GESTOR DOCUMENTAL CORPORATIVO SANDRA	
DATOS PROCEDENTES DE APLICACIONES DE GESTIÓN QUE YA UTILIZAN EXPEDIENTE ELECTRÓNICO	**Nº**
Nº de expedientes electrónicos incorporados a SANDRA	255.653
Nº documentos administrativos originales firmados incorporados a SANDRA	1.163.907
Nº documentos otros (no firmados) incorporados a SANDRA	10.481.999
Nº documentos aportados por los interesados incorporados a SANDRA	1.766.770
Nº documentos digitalizados incorporados a SANDRA	109.524
DATOS PROCEDENTES DE APLICACIONES DE GESTIÓN PENDIENTES DE INCORPORAR EL EXPEDIENTE ELECTRÓNICO (SERIES AUXILIARES)	**Nº**
Nº documentos en series auxiliares no incluidos en expedientes electrónicos, pero incorporados SANDRA	13.122.205

Tabla 6.- Datos del gestor documental corporativo SANDRA

(Fuente: datos proporcionados por la Dirección General de Informática Corporativa)

Continuando con la gestión del expediente electrónico, en la tabla 7 siguiente se muestra el número de aplicaciones verticales de gestión integradas con los servicios de administración electrónica que pueden tramitar expedientes electrónicos, y en consecuencia, aplicaciones también integradas con el gestor documental corporativo SANDRA. Además, se muestra el número de procedimientos administrativos, servicios y

otras series documentales integrados en SANDRA, y por tanto con capacidad de crear expedientes electrónicos.

DATOS DE EXPEDIENTE ELECTRÓNICO 2020	Nº
Nº de aplicaciones verticales de gestión integradas en SANDRA	67
Nº de procedimientos/servicios/y otras series documentales integrados en SANDRA	1078

Tabla 7.- Datos de expediente electrónico

(Fuente: datos proporcionados por la Dirección General de Informática Corporativa)

IV.3. Evolución de los servicios de administración electrónica.

A continuación se muestran los datos de los principales servicios y herramientas de administración electrónica desde el año 2016 en adelante, de manera que nos permita comparar la evolución de dichos servicios.

Se ha seleccionado aquellos servicios y herramientas por considerarse suficientes para mostrar la evolución de la administración electrónica en la CARM en los últimos años.

1) Evolución de uso de servicios electrónicos por la ciudadanía y empresas:

En este apartado se muestra la evolución del uso de los servicios electrónicos por la ciudadanía y empresas, como destinatarios de los procedimientos administrativos de la

SANCHEZ LORENTE, ANTONIO 07/07/2021 15:22:29
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-660707d2-df26-8486-bec3-0050569b34e7

Administración Pública Regional. Se han seleccionado dos indicadores: el número de solicitudes electrónicas presentadas en la sede electrónica CARM y el número de consultas electrónicas de expedientes realizadas en la sede electrónica CARM.

El gráfico 1 muestra la **evolución desde el año 2016 hasta el año 2020, del número total de solicitudes electrónicas presentadas por la ciudadanía y empresas en el Registro electrónico único de la sede electrónica de la CARM**. Se muestran todas las solicitudes electrónicas registradas en la sede CARM, incluyendo tanto las solicitudes electrónicas con formulario de presentación genérico como las solicitudes con formulario de presentación electrónico específico, ya sean realizadas por sujetos obligados a la utilización de medios electrónicos como por sujetos que voluntariamente ejercitan su derecho a la presentación de forma electrónica.

En el gráfico se observa un notable incremento del uso de los servicios digitales (sede electrónica) para la presentación de solicitudes por la ciudadanía y empresas, lo que supone una disminución de los canales de presentación presencial en las oficinas de asistencia en materia de registro y en formato papel.

SANCHEZ LORENTE, ANTONIO 07/07/2021 15:22:29
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-660707d2-df26-8486-bec3-0050569b34e7

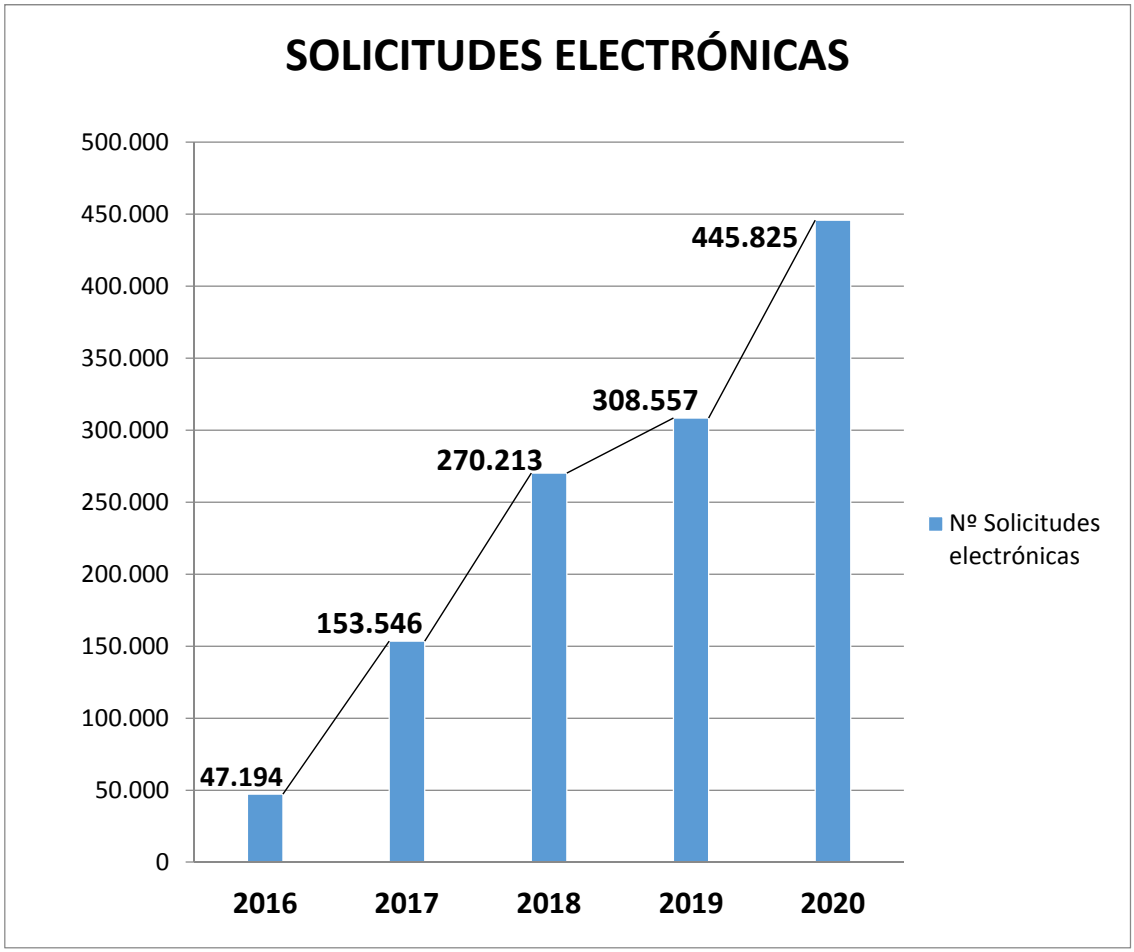

Gráfico 1.- Evolución 2016-2020 de solicitudes electrónicas presentadas en el Registro Electrónico de la sede electrónica CARM.

El gráfico 2 muestra la **evolución desde el año 2016 hasta el año 2020, del número total de consultas de expedientes realizadas de forma electrónica por la ciudadanía y empresas en la sede electrónica de la CARM en el apartado "como va lo mío".** Se incluyen las efectuadas realizadas mediante la identificación con certificado electrónico, así como las realizadas mediante la posesión de claves concertadas. En el mismo se observa un notable incremento del uso de los servicios digitales por la ciudadanía y empresas, en detrimento de los canales de consulta tradicionales.

SANCHEZ LORENTE, ANTONIO 07/07/2021 15:22:29
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-660707d2-df26-8486-bec3-0050569b34e7

SANCHEZ LORENTE, ANTONIO 07/07/2021 15:22:29
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-660707d2-df26-8486-bec3-0050569b34e7

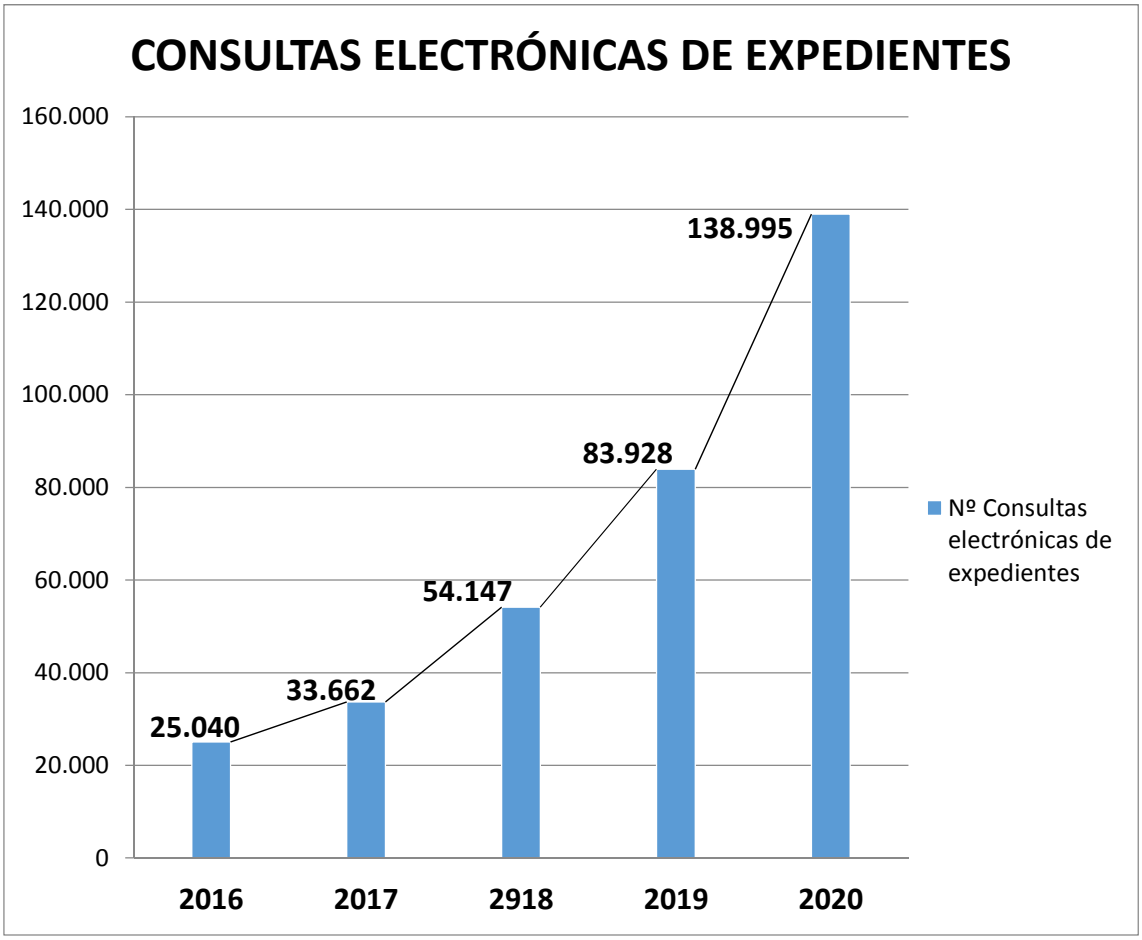

Gráfico 2.- Evolución 2016-2020 de consultas electrónicas de expedientes realizadas en la sede electrónica CARM

2) Evolución de uso de servicios y herramientas electrónicos en la gestión administrativa por la Administración Pública Regional.

En este apartado se muestra la evolución del uso de servicios y herramientas electrónicas en la tramitación y gestión administrativa de los procedimientos y servicios administrativos de la Administración Pública Regional. Se han seleccionado como indicadores los siguientes servicios y herramientas de administración electrónica: las notificaciones electrónicas, los certificados o trasmisiones de datos realizadas en la

Plataforma de Interoperabilidad de la CARM y la aplicación de firma electrónica Portafirmas.

El gráfico 3 presenta la **evolución desde el año 2016 hasta el año 2020, del número total de notificaciones electrónicas realizadas por la Administración Pública Regional** en la tramitación y resolución de los procedimientos administrativos.

Se incluye las dos modalidades de notificación electrónica: la notificación electrónica realizada mediante comparecencia en la sede electrónica de la CARM y la notificación electrónica realizada a través de la Dirección electrónica habilitada (DEH). Esta última modalidad de notificación electrónica comenzó en 2017 motivo por el cual los datos se toman desde ese año.

El gráfico muestra la **evolución comparativa del número total de notificaciones electrónicas realizadas en las dos modalidades anteriores, comparecencia en sede CARM y Dirección Electrónica Habilitada**. Este gráfico permite comparar el incremento notable del número de notificaciones electrónicas realizadas en la modalidad de Dirección Electrónica Habilitada. Hay que señalar que esta modalidad es la utilizada en la CARM para notificar electrónicamente a los sujetos obligados a relacionarse electrónicamente con la Administración, a diferencia de la otra modalidad que es la utilizada para los sujetos que optan voluntariamente a recibir las notificaciones de forma electrónica.

SANCHEZ LORENTE, ANTONIO 07/07/2021 15:22:29
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-660707d2-df26-8486-bec3-0050569b34e7

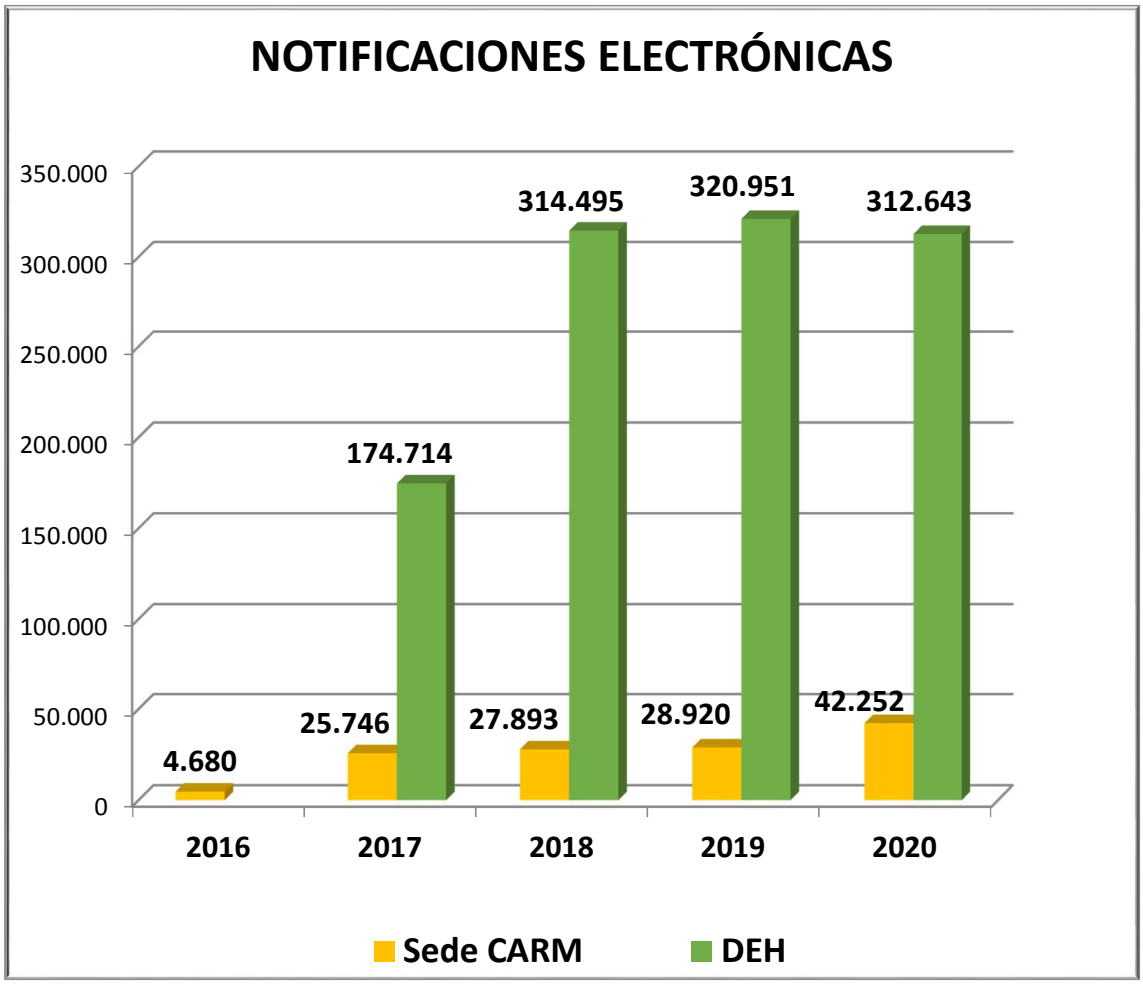

Gráfico 3.- Evolución comparativa 2016-2020 de las notificaciones electrónicas

El gráfico 4 muestra el **uso de la Plataforma de Interoperabilidad de la CARM** para la descarga de certificados o consulta de datos necesarios para la tramitación y resolución de los procedimientos administrativos de la Administración Pública Regional.

Con ella se da cumplimiento al derecho a no aportar documentos que ya se encuentran en poder de las Administraciones Públicas, y al principio europeo de "solo una vez" al eliminar a los ciudadanos y empresas de la carga burocrática de aportar documentación en los procedimientos administrativos. Se elimina la carga para los ciudadanos y empresas sustituyéndola por la obtención de los datos mediante la trasmisión electrónica de los mismos en la Plataforma de Interoperabilidad. La Plataforma de

SANCHEZ LORENTE, ANTONIO 07/07/2021 15:22:29
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-660707d2-df26-8486-bec3-0050569b34e7

SANCHEZ LORENTE, ANTONIO 07/07/2021 15:22:29
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-660707d2-df26-8486-bec3-0050569b34e7

Interoperabilidad de la CARM conecta con la Plataforma de Intermediación de Datos de la AGE para las consultas de datos procedentes de otras Administraciones Públicas.

El uso de la Plataforma de Interoperabilidad de la CARM puede realizarse accediendo a la aplicación el propio empleado público, o bien de forma automatizada por las aplicaciones de gestión de los procedimientos administrativos.

El gráfico 4 **muestra la evolución comparativa desde el año 2016 hasta el año 2020, del número total de certificados descargados en la Plataforma realizada por los empleados públicos y los descargados por las aplicaciones informáticas**.

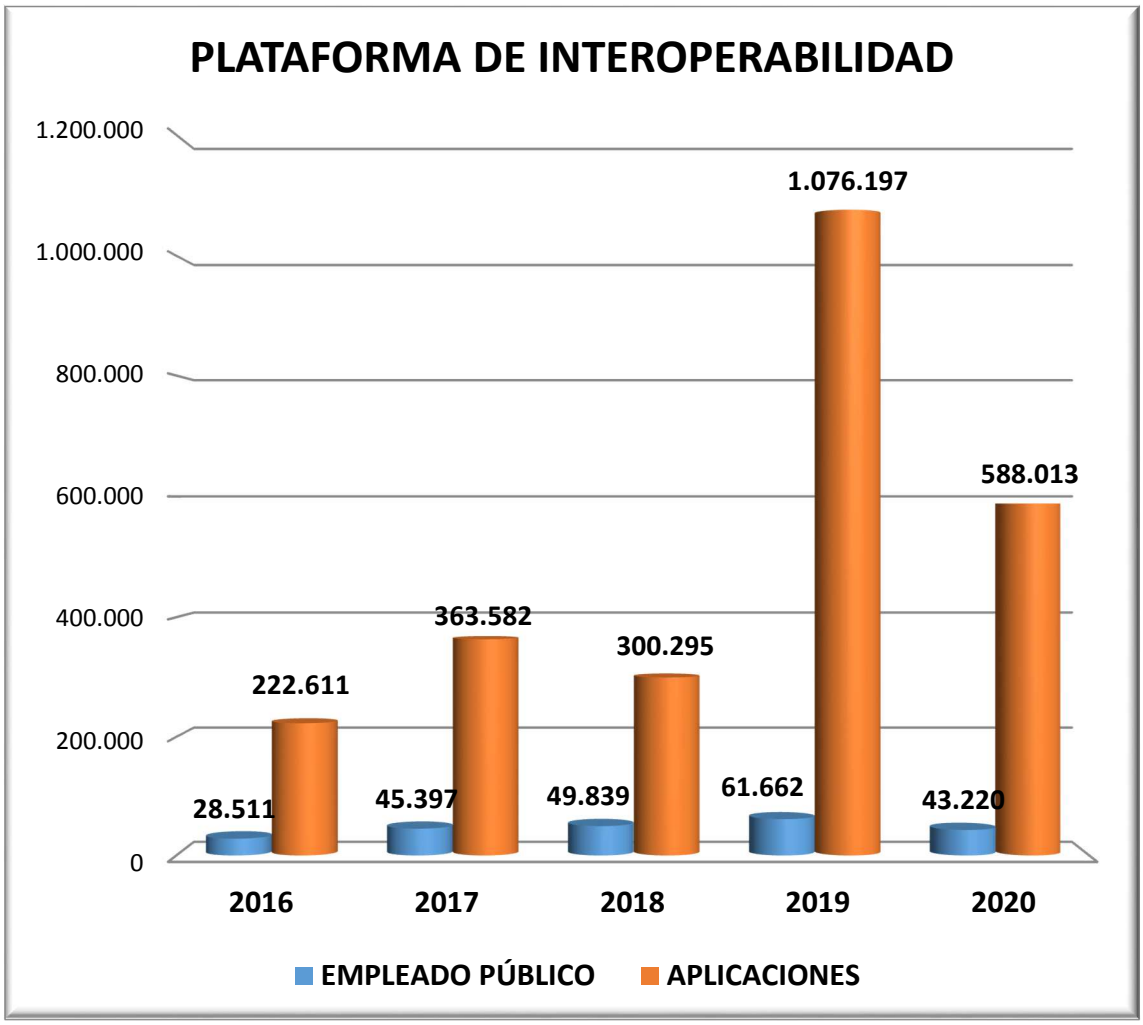

Gráfico 4.- Evolución comparativa 2016-2020 de los certificados obtenidos en Plataforma de Interoperabilidad por los empleados públicos y por las aplicaciones de gestión de los procedimientos administrativos.

SANCHEZ LORENTE, ANTONIO 07/07/2021 15:22:29
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-660707d2-df26-8486-bec3-0050569b34e7

Los siguientes gráficos 5 y 6 muestran el **uso de la aplicación Portafirmas para la firma electrónica de documentos administrativos** por los empleados públicos de la Administración Pública Regional.

La firma electrónica de documentos por los empleados públicos se puede realizar accediendo los usuarios directamente a la aplicación Portafirmas, o bien mediante la integración de las aplicaciones de gestión con la aplicación Portafirmas. En el gráfico 5 se muestra el volumen de uso de Portafirmas por los usuarios y por las aplicaciones en el año 2020. Destaca que el 52% de las firmas realizada en Portafirmas por los empleados públicos se han realizado accediendo los propios usuarios a la aplicación.

USO DE PORTAFIRMAS

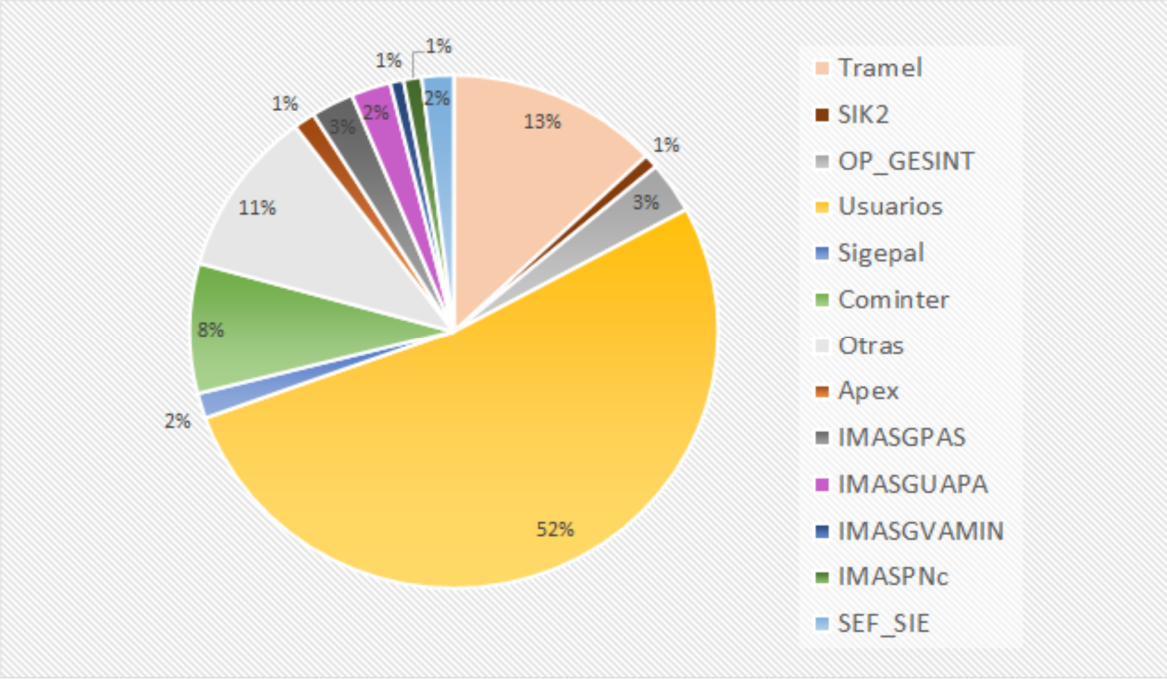

Gráfico 5.- Uso de Portafirmas en 2020 por usuarios y por aplicaciones.

(Fuente: gráfico contenido en el Informe Portafirmas/DUMAS 2020- Dirección General de Informática Corporativa)

SANCHEZ LORENTE, ANTONIO 07/07/2021 15:22:29
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-660707d2-df26-8486-bec3-005056 9b34e7

En el gráfico 6 se muestra la evolución desde el año 2016 hasta 2020, del uso de la aplicación Portafirmas para la firma electrónica de documentos administrativos.

El gráfico muestra la evolución de uso de Portafirmas en sus diferentes modalidades (acceso por usuarios directamente y por las aplicaciones de gestión). En todas las anualidades destaca el uso realizado por los usuarios, seguido de la aplicación TRAMEL y la aplicación COMINTER.

EVOLUCIÓN DE USO DE PORTAFIRMAS

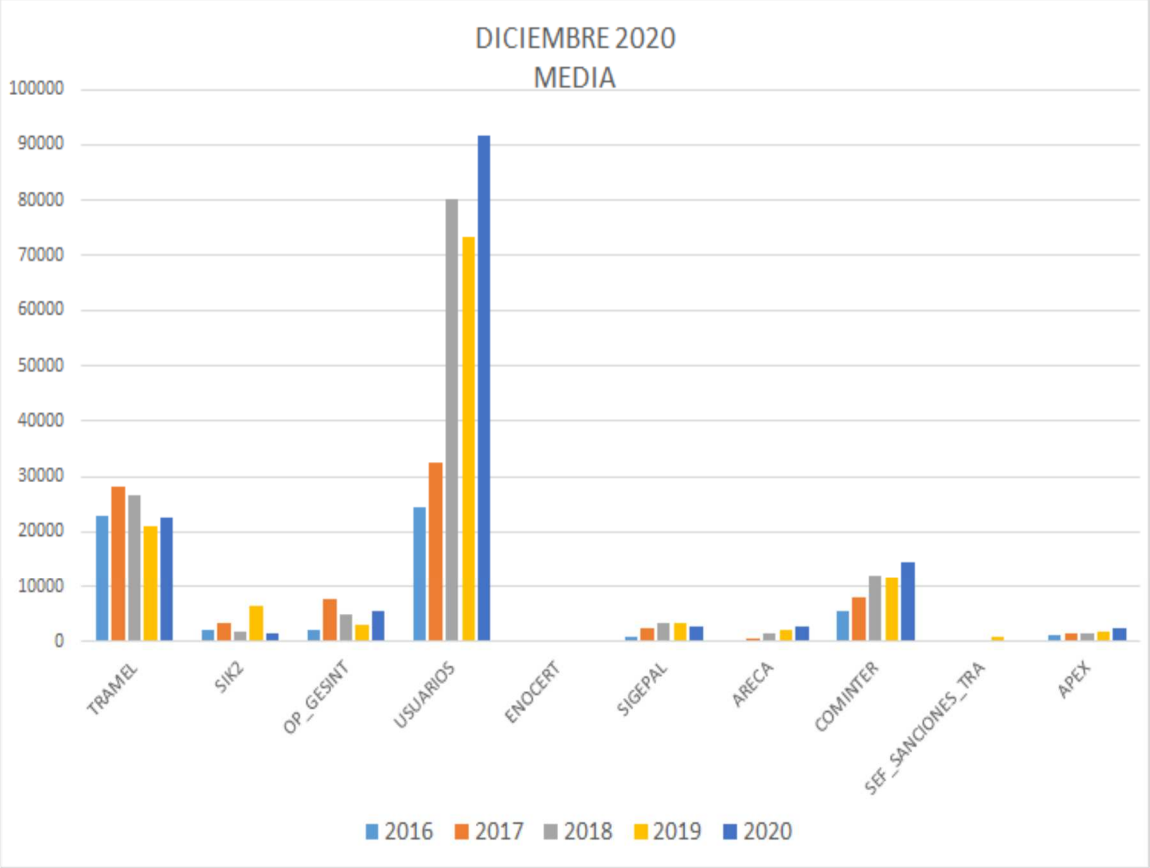

Gráfico 6.- Evolución uso de Portafirmas 2016-2020 por usuarios y por aplicaciones.

(Fuente: gráfico contenido en el Informe Portafirmas/DUMAS 2020- Dirección General de Informática Corporativa)

IV.4. Datos relevantes en la anualidad 2020.

A continuación, a modo de resumen, destacamos los datos más significativos de la anualidad 2020.

Respecto a los **datos de disponibilidad** de los servicios y herramientas de administración electrónica, **durante 2020 se ha producido un incremento** en varios de dichos servicios y herramientas, como son:

- Aumento del número de **procedimientos que disponen de formularios electrónicos específicos** en la sede electrónica de la CARM, para la presentación de solicitudes electrónicas por la ciudadanía y empresas.

- Aumento del número de **sellos de órgano** existentes para la identificación y firma de actuaciones administrativas automatizadas, realizadas por los órganos administrativos de la CARM en la gestión y tramitación de los procedimientos administrativos.

- Aumento del número de **aplicaciones informáticas verticales que están integradas con la herramienta de gestión documental corporativa SANDRA**, y por tanto, con disponibilidad para la creación de expedientes electrónicos.

Respecto a los **datos de uso** de los servicios y herramientas de administración electrónica, **durante 2020 también se ha producido un incremento** por la ciudadanía y empresas en varios de dichos servicios y herramientas, tales como:

- Aumento del número de **solicitudes electrónicas presentadas** por ciudadanía y empresas en el registro electrónico de la sede electrónica de la CARM.

- Aumento del número de **consultas electrónicas de expedientes** (como va lo mío) realizadas en la sede electrónica de la CARM por ciudadanía y empresas.

- Aumento del número de pagos realizados en la **pasarela de pago electrónico** de la CARM.

SANCHEZ LORENTE, ANTONIO 07/07/2021 15:22:29
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-660707d2-df26-8486-bec3-0050569b34e7

SANCHEZ LORENTE, ANTONIO 07/07/2021 15:22:29
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-660707d2-df26-8486-bec3-0050569b34e7

- Aumento del número de certificados electrónicos descargados por la ciudadanía desde la sede electrónica de la CARM.

En la siguiente tabla se muestran para los servicios y herramientas anteriormente citados, los **datos comparativos de 2020 respecto a la anualidad anterior (2019) que evidencian dicho incremento**.

SERVCIO O HERRAMIENTA DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	2019	2020
Nº de procedimientos administrativos con solicitud electrónica específica disponibles en sede electrónica CARM	180 10,94% (sobre un total de 1646 procedimientos)	489 27,56% (sobre un total de 1774 procedimientos)
Nº de sellos de órgano para la identificación y firma de la actuación administrativa automatizada	15	22
Nº de aplicaciones sectoriales de gestión de procedimientos administrativos integrados en SANDRA	53	67
Nº de solicitudes electrónicas presentadas en la sede electrónica de la CARM por ciudadanía y empresas	308.557	445.825
Nº de consultas electrónicas de expediente (como va lo mío) realizadas en la sede electrónica de la CARM por ciudadanía y empresas	83.928	138.995
Nº de pagos realizados en la pasarela de pago electrónico de la CARM	57.386	132.377
Nº de certificados electrónicos descargados por la ciudadanía desde la sede electrónica de la CARM	12.082	14.605

Tabla 8.- Datos comparativos 2019-2020

(Fuente: datos proporcionados por la Dirección General de Informática Corporativa)

SANCHEZ LORENTE, ANTONIO 07/07/2021 15:22:29
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-660707d2-df26-8486-bec3-005056 9b34e7

V. CONCLUSIONES

V.1. Valoración de los resultados.

En los apartados anteriores del presente informe de Evaluación 2020 se han analizado los servicios de administración electrónica de la Administración Pública Regional, y presentado los principales resultados.

Los resultados obtenidos en 2020, así como la evolución de los mismos en años anteriores, muestran una tendencia ascendente del nivel de implantación de la administración electrónica en la Administración Pública Regional, como también del uso que de los mismos se realiza tanto por la ciudadanía y empresas, así como por la propia Administración en su gestión interna.

Si bien las herramientas de administración electrónica disponibles en 2020 se mantienen respecto a 2019, destaca, desde la óptica de los destinatarios, el incremento del número de formularios de solicitud disponibles en la sede electrónica de la CARM para su presentación electrónica por la ciudadanía/empresas, y la posibilidad de identificación y firma mediante el sistema cl@ve. Por otro lado, en el ámbito de la gestión administrativa, destaca el avance del uso del sello de órgano para la identificación y firma de las actuaciones administrativas automatizadas, así como la paulatina integración de aplicaciones con la herramienta de gestión documental SANDRA para la construcción del expediente administrativo electrónico.

Así mismo, durante 2020 se han realizado las pertinentes tareas de desarrollo tecnológicas y funcionales necesarios para la próxima implantación del Registro de Apoderamientos de la CARM.

Los resultados obtenidos merecen una valoración positiva en la medida que se constata un avance de los servicios de administración electrónica en la CARM respecto

SANCHEZ LORENTE, ANTONIO 07/07/2021 15:22:29
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-660707d2-df26-8486-bec3-0050569b34e7

a la anualidad anterior. Asimismo, si comparamos los resultados obtenidos con las necesidades o metas a alcanzar en la implantación de la administración electrónica en la CARM, los mismos evidencian que están orientados hacia la consecución de dichas metas.

Ahora bien, el objetivo final es la consecución de una administración electrónica de excelencia en la CARM. Y, para ello, resulta necesario que todos los procedimientos y servicios de la CARM se tramiten plenamente de forma electrónica, además de proporcionar a la ciudadanía y a las empresas la opción de acceder e interactuar digitalmente con la Administración, en la línea de hacer efectivo el principio europeo de "digital por defecto". Pero no solo este principio, sino también avanzar para hacer efectivos los demás principios de: «solo una vez»; inclusión y accesibilidad; apertura y transparencia; escala transfronteriza por defecto; interoperabilidad por defecto; y seguridad y fiabilidad, declarados por la Comisión Europea en el *"Plan de Acción sobre Administración Electrónica de la UE 2016-2020. Acelerar la transformación digital de la administración"*, De igual modo, incide en estos principios la "*Declaración ministerial de administración electrónica de Tallin*[9] *(octubre 2017)"*. Ambos documentos insisten en fortalecer dichos principios para la consecución de la transformación digital de la Administración.

V.2. Conclusiones y recomendaciones.

En relación con la evaluación realizada y los resultados obtenidos, a continuación se citan aquellos aspectos a potenciar, así como acciones futuras y mejoras.

Antes de nada, señalar que, en el contexto descrito anteriormente, de manera general la Administración Publica Regional debe tener en consideración los anteriores principios europeos enunciados, tanto para la toma de decisiones que realice, como para las

[9] Declaración Ministerial sobre administración electrónica de Tallín

SANCHEZ LORENTE, ANTONIO 07/07/2021 15:22:29
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-660707d2-df26-8486-bec3-0050569b34e7

acciones que emprenda con la finalidad de acometer la transformación digital. Amén del cumplimiento de lo dispuesto en las Leyes administrativas 39/2015 y 40/2015 sobre administración electrónica.

Áreas concretas en las que la Administración Pública Regional tiene que actuar para avanzar en administración electrónica:

- Implantación de los servicios y herramientas corporativos de administración electrónica que están en desarrollo (tabla 1):

- El Registro de Apoderamientos de la CARM, para la inscripción y consulta de los apoderamientos realizados para la actuación administrativa por medio de representante.
- El Registro de Funcionarios Habilitados de la CARM, para la inscripción de aquellos funcionarios habilitados para realizar, en nombre de los interesados, la identificación y firma de aquellos que no posean los medios tecnológicos para ello, y para la expedición de copias auténticas.
- El Archivo electrónico de la CARM, para el archivo y conservación de expedientes finalizados.
- Y el Tablón de anuncios electrónico de la CARM.

-Ampliación de los servicios y procedimientos electrónicos ofrecidos por la Administración Pública Regional a la ciudadanía y empresas. Comprende las siguientes acciones:

- En relación con la presentación de solicitudes en el Registro electrónico Único de la sede electrónica de la CARM, a pesar de que todos los procedimientos de la CARM admiten el inicio de forma electrónica mediante la utilización del formulario genérico de solicitud, resulta conveniente continuar en la senda de ampliar los procedimientos que pueden iniciarse con el formulario de solicitud electrónico específico, el cual está expresamente diseñado para cada

procedimiento, y, por tanto, conlleva todos los requisitos y particularidades necesarias para el inicio del procedimiento en cuestión (Tabla 4).

- En relación con los servicios ofrecidos en la Carpeta Ciudadana de la sede electrónica de la CARM, resulta deseable, en particular, incrementar el número de procedimientos en los que pueden realizarse por los interesados la consulta del estado de tramitación del expediente de forma electrónica, mediante el servicio de "cómo va lo mío" (Tabla 4).

  Así como, en general, incrementar los servicios y consultas que se ofrecen actualmente en la Carpeta Ciudadana de la sede electrónica de la CARM, como son: posibilitar al interesado no solo información sobre el estado de tramitación, sino consultar el expediente mediante el acceso a la documentación que lo integra; el acceso no solo a las notificaciones electrónicas sino también a las comunicaciones y a los anuncios del Tablón electrónico; el acceso a los datos personales en poder de la Administración; posibilitar la gestión de apoderamientos; el acceso a los intercambios de datos del interesado efectuados entre las Administraciones; así como el acceso a todas las solicitudes y documentación presentadas por un ciudadano a la Administración.

- Mejorar y facilitar la accesibilidad de todos los usuarios a los servicios y procedimientos electrónicos disponibles en la sede electrónica de la CARM.

- Extender la implantación del expediente electrónico en todos los procedimientos administrativos de la CARM, para realizar la tramitación electrónica en todas las fases del procedimiento, para lo que es necesario que todas las aplicaciones de gestión interna verticales existentes estén incorporadas con la herramienta de gestión documental SANDRA y el resto de servicios de administración electrónica corporativos. Unido a lo anterior, para la tramitación y construcción de expedientes electrónicos, es necesario el desarrollo de más aplicaciones verticales de gestión de procedimientos integradas con los servicios y herramientas corporativas de administración electrónica y con SANDRA. (Tablas 6 y 7).

SANCHEZ LORENTE, ANTONIO 07/07/2021 15:22:29
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-660707d2-df26-8486-bec3-0050569b34e7

SANCHEZ LORENTE, ANTONIO 07/07/2021 15:22:29
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-660707d2-df26-8486-bec3-0050569b34e7

En relación con las aplicaciones verticales de gestión de los procedimientos administrativos, se recomienda priorizar el desarrollo de aquellas ligadas a procedimientos que podemos considerar clave, por la repercusión que tienen para la ciudadanía y las empresas, y también para la propia Administración.

- Impulso de las actuaciones administrativas automatizadas: automatizar la gestión de los procedimientos impulsando la automatización de todas aquellas actuaciones administrativas que así lo permitan. Se trata de incidir en la consecución de la eficiencia en la gestión administrativa y la mejora de los procesos administrativos, mediante la simplificación y automatización de aquellas actuaciones que lo posibiliten.

- Incremento del uso de la Plataforma de interoperabilidad de la CARM. Se concreta en varios tipos de acciones relativas al *principio de solo una vez*:

- Ampliar la oferta de servicios de consulta disponibles en la Plataforma de Interoperabilidad, tanto internos (procedentes de la propia Administración de la CARM) como externos (procedentes de otras Administraciones Públicas). En 2020 la Plataforma de interoperabilidad cuenta con 47 servicios de consulta o certificados disponibles.
- Insistir en la simplificación documental de los procedimientos administrativos, de manera que sean más procedimientos en los que se elimine la obligación de aportar documentación por los interesados y se sustituya por la consulta de datos en la Plataforma de Interoperabilidad.
- Adicionalmente, que la forma en que se acceda a en la Plataforma de Interoperabilidad para realizar las consultas sea automatizada por las propias aplicaciones de gestión de los procedimientos administrativos, mediante la integración de más aplicaciones con la Plataforma de Interoperabilidad, en lugar de realizar el acceso manual por los propios empleados públicos.

SANCHEZ LORENTE, ANTONIO 07/07/2021 15:22:29
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-660707d2-df26-8486-bec3-0050569b34e7

-Promover la Interoperabilidad entre las Administraciones Públicas: compartir y reutilizar soluciones de interoperabilidad ya existentes resulta de especial relevancia para mejorar la eficiencia y la eficacia en la prestación de los servicios. La interoperabilidad no solo tiene que promoverse en el ámbito nacional sino también en el europeo, de modo que se facilite a los ciudadanos de la UE la posibilidad de interacción con las Administraciones Públicas de otros Estados miembros y la prestación de servicios públicos digitales transfronterizos.

Así, en la línea de los principios europeos mencionados en el *Plan de Acción de Administración Electrónica 2016-2020,* el principio de *"interoperabilidad por defecto"* pretende, esencialmente, promover la reutilización de los datos existentes y de soluciones de interoperabilidad procedentes tanto del ámbito europeo (por ejemplo el *Programa ISA2* y el mecanismo *CEF-Telecom*)[10] como procedentes de las Administraciones de los Estados miembros.

Como añadido a las consideraciones anteriores cabe señalar que garantizar la fiabilidad, la seguridad digital y la protección de datos en todos los servicios electrónicos ofrecidos por las Administraciones Públicas es esencial para generar confianza y seguridad en los usuarios de los servicios, así como para minimizar riesgos ante posibles amenazas que puedan suceder. Por tanto, el respeto a dichos principios ha de inspirar todas las acciones que se efectúen en materia de administración electrónica.

Por último, dos acciones serán clave para asegurar una implantación exitosa de la administración electrónica: el diseño y ejecución de planes dirigidos a los empleados públicos para el desarrollo de sus habilidades digitales y su capacidad para utilizar las herramientas electrónicas; y el incremento de los recursos tecnológicos destinados al desarrollo de la administración electrónica.

10 Entre los instrumentos de la Unión Europea para promover la Interoperabilidad están el Programa ISA2 (Soluciones de interoperabilidad y marcos comunes para las administraciones públicas, las empresas y los ciudadanos europeos) y mecanismos como el CEF-Telecom 'Mecanismo Conectar Europa' (Connecting Europe Facility – CEF, así como otros proyectos.

SANCHEZ LORENTE, ANTONIO 07/07/2021 15:22:29

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-660707d2-df26-8486-bec3-005056 9b34e7

ANEXO. RELACIÓN DE TABLAS Y GRÁFICOS

Tabla 1.	Servicios y herramientas de administración electrónica disponibles.	27
Tabla 2.	Indicadores de uso de los servicios de administración electrónica.	29
Tabla 3.	Uso de la Pasarela de pago electrónico CARM.	30
Tabla 4.	Digitalización de los procedimientos administrativos de la CARM.	32
Tabla 5.	Actuaciones administrativas automatizadas.	33
Tabla 6.	Datos del gestor documental corporativo SANDRA.	34
Tabla 7.	Datos de expediente electrónico.	35
Tabla 8.	Datos comparativos 2019-2020.	45
Gráfico 1.	Evolución 2016-2020 de solicitudes electrónicas presentadas en el Registro Electrónico de la sede electrónica CARM.	37
Gráfico 2.	Evolución 2016-2020 de consultas electrónicas de expedientes realizadas en la sede electrónica CARM.	38
Gráfico 3.	Evolución comparativa 2016-2020 de las notificaciones electrónicas.	40
Gráfico 4.	Evolución comparativa 2016-2020 de los certificados obtenidos en Plataforma de Interoperabilidad por los empleados públicos y por las aplicaciones de gestión de los procedimientos administrativos.	41
Gráfico 5.	Uso de Portafirmas en 2020 por usuarios y por aplicaciones.	42
Gráfico 6.	Evolución uso de Portafirmas 2016-2020 por usuarios y por aplicaciones.	43

SANCHEZ LORENTE, ANTONIO 07/07/2021 15:22:29
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-660707d2-df26-8486-bec3-0050569b34e7

SANCHEZ LORENTE, ANTONIO 07/07/2021 15:22:29
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-660707d2-df26-8486-bec3-005056 9b34e7

DIRECCIÓN GENERAL DE REGENERACIÓN Y MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA

Región de Murcia
Consejería de Presidencia,
Turismo y Deportes

DON MARCOS ORTUÑO SOTO, SECRETARIO DEL CONSEJO DE GOBIERNO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA REGIÓN DE MURCIA.

CERTIFICO: Según resulta del borrador del acta de la sesión celebrada el día quince de julio de dos mil veintiuno, el Consejo de Gobierno queda enterado, a través del Consejero de Transparencia, Participación y Administración Pública, del Informe de Evaluación Anual sobre Implantación de la Administración Electrónica en la Administración Pública Regional 2020, que se adjunta a la presente certificación.

Y para que conste y a los procedentes efectos, expido, firmo y sello la presente en Murcia a la fecha de la firma electrónica recogida al margen.

ORTUÑO SOTO, MARCOS 15/07/2021 13:20:00
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-1b382f5e-e560-5285-3c10-0050569b6280