MEMORIA ANUAL DE ACTUACIONES DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS

AÑO 2017

MEMORIA ANUAL DEL AÑO 2017

Que la Inspección General de Servicios presenta al Consejo de Gobierno a través del Consejero de Hacienda y Administraciones Públicas, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 16 del Decreto nº 93/2012, de 6 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de la Inspección General de Servicios de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN 4

I.- ACTUACIONES INSPECTORAS RELATIVAS AL PLAN GENERAL DE INSPECCIÓN 2016-2018, APROBADO POR CONSEJO DE GOBIERNO EN SESIÓN DEL DÍA 27 DE JULIO DE 2016 5

1. Actuaciones relativas al Plan General de Inspección 2016-2018. 5
2. Actuaciones en desarrollo del Plan General de Inspección. 6

II.- ACTUACIONES RELATIVAS A LA EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA REGIÓN DE MURCIA (PAECARM). 10

III.- FUNCIONES DE DESARROLLO NORMATIVO, ASESORAMIENTO JURÍDICO, ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA, SIMPLIFICACIÓN E IMPULSO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS. 13

1. Elaboración de proyectos normativos 13
2. Convenios con otras Administraciones Públicas y entidades 14
3. Impulso y desarrollo de los Sistemas de Interoperabilidad en la CARM. 15
4. e-Administración 19
5. Asesoramiento en materia de Protección de Datos de carácter personal CARM. 33
6. Informes Jurídicos. 34
7. Informe sobre quejas y sugerencias 40
8. Cartas de Servicios 40

INTRODUCCIÓN

Esta Memoria anual se elabora por la Inspección General de Servicios en cumplimiento de lo establecido en el artículo 16 del Decreto 93/2012, de 6 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de la Inspección General de Servicios de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Las actuaciones de la Inspección General de Servicios en este año 2017 se agrupan en tres bloques:

I.- Actuaciones inspectoras relativas al Plan General de Inspección 2016-2018, aprobado por Consejo de Gobierno en sesión del día 27 de julio de 2016.

II.- Actuaciones relativas a la ejecución del Plan Estratégico de Administración Electrónica de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (PAECARM).

III.- Funciones de desarrollo normativo, asesoramiento jurídico, organización administrativa, simplificación e impulso de la Administración Electrónica y Calidad de los Servicios.

I.- ACTUACIONES INSPECTORAS RELATIVAS AL PLAN GENERAL DE INSPECCIÓN 2016-2018, APROBADO POR CONSEJO DE GOBIERNO EN SESIÓN DEL DÍA 27 DE JULIO DE 2016.

1. Actuaciones relativas al Plan General de Inspección 2016-2018.

Las actuaciones que integra el Plan de Inspección 2016-2018 se concreta en las siguientes:

1. Área de Control de la Ejecución del Plan Estratégico de Administración Electrónica de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (PAECARM): consiste en el seguimiento y control de las actuaciones que competen a cada Consejería y Organismo Autónomo para que tengan implantados en sus procedimientos todos los servicios y herramientas electrónicos contenidos en el PECARM.

2. Área de Apoyo y Consultoría del PAECARM: se concreta en la resolución de consultas por parte de los órganos directivos y servicios gestores tanto en relación a los procedimientos que tramitan, como sobre otras cuestiones más generales relacionadas con el establecimiento de los propios servicios y herramientas electrónicas.

3. Área de Simplificación Administrativa y Normativa: resulta necesario que el desarrollo de las medidas previstas en el PAECARM en materia de administración electrónica se vea acompañado de un correlativo proceso de simplificación administrativa y normativa.

4. Área de actualización de la Guía de Procedimientos y Servicios: en colaboración con la Unidad de Atención al Ciudadano, actualización permanente de la información que debe constar en la guía, instando para ello a los servicios responsables de los procedimientos administrativos.

5. Área de Formación: en colaboración con la Escuela de Formación e Innovación de la Administración Pública.

6. Otras actuaciones singulares: comprende actuaciones en materia de calidad de los servicios, Cartas de Servicios y Acuerdos de Nivel de Servicios.

2. Actuaciones en desarrollo del Plan General de Inspección.

- Para el desarrollo del Plan General de Inspección se han realizado las siguientes actuaciones:

1.- Área de control de la Ejecución del PAECARM:

Realización de reuniones periódicas para el control del estado de ejecución del PAECARM con la Dirección General de Informática, Patrimonio y Telecomunicaciones. El objeto de las reuniones consiste en realizar el seguimiento y control del PAECARM en relación con las acciones que se llevarán a cabo para la correcta ejecución de las diferentes actuaciones del Plan, así como el asesoramiento jurídico que demandan los hitos del proyecto.

2.- Área de Apoyo y Consultoría del PAECARM:

Resolución de las consultas jurídico-procedimentales formuladas por los centros directivos y servicios gestores mediante el servicio de consulta disponible en el Portal WEB de PAECARM.

Respecto a las consultas resueltas en 2017 nos remitimos al apartado 4 de esta Memoria.

3.- Área de Simplificación Administrativa y Normativa:

- Diseño funcional de la aplicación informática "MADRE" para dar soporte a toda la organización (órgano gestor, Inspección General de Servicios, informática departamental, servicios jurídicos, etc.) que participan en la ejecución de medidas de simplificación administrativa y normativa en relación a los procedimientos de la CARM.

  La aplicación informática está distribuida en los siguientes ocho módulos:

  - Módulo I de Procedimientos.
  - Módulo II de Seguimiento del PAECARM y Modulo de Seguimiento de Actividades Intermedias.
  - Módulo III de Simplificación Administrativa y Normativa: Planes de Mejora.
  - Módulo IV de Estadísticas y Consultas.
  - Módulo V de Mensajes y Alertas.
  - Módulo VI de Gestión de Tareas y Mantenimiento.
  - Módulo VII de Gestión de la Plataforma de Interoperabilidad.
  - Módulo VIII de Gestión de la Sede Electrónica.

- Colaboración con la Dirección General de Informática, Patrimonio y Telecomunicaciones en la configuración de la

herramienta informática para la Definición de Expediente Electrónico "DEXEL". Esta herramienta se utilizará para la definición de todos los procedimientos administrativos, así como de los expedientes electrónicos en que se materializan los mismos, y también de los documentos electrónicos que los integran.

La información de DEXEL tiene efectos en distintos aspectos de la tramitación electrónica, así:

- La información que aparezca en la Guía de Procedimientos y Servicios de la CARM (GSE) y en el Sistema de Información Administrativa del Estado (SIA) se obtendrá de DEXEL.
- Se determina qué unidad orgánica es la responsable de la definición del procedimiento (DIR3), qué unidad/unidades lo tramitan.
- Asocia cada procedimiento con una serie documental que determina el ciclo de vida del expediente y que será la que determine que ocurre con éstos expedientes una vez cerrados.
- Determina el formulario de solicitud asociado (específico o genérico).
- Determina los anexos que hay que presentar, de forma obligatoria u opcional, junto con la solicitud.
- Determina que certificados hay que presentar (cuando el interesado no da consentimiento a la administración obtenerlos a través de la plataforma de interoperabilidad).
- Determina las tasas asociadas a la solicitud.
- Determina la forma de comunicación con el interesado, ya sea mediante notificaciones o simples comunicaciones.

- Determina si la solicitud debe o no registrase en el registro único de la CARM.
- Determina los documentos que aporta el interesado en el procedimiento, además de la solicitud de inicio.
- Determina qué documentos generados por la administración se pueden asociar a un expediente de un procedimiento concreto. Se ofrece un catálogo de documentos conforme a la ley 39/2015 para el procedimiento administrativo común. También es posible que el gestor incorpore nuevos documentos en función de su materia específica.

- Definición de la actuación mediante representante en la herramienta informática para la presentación de solicitudes y escritos "PRESENTADOR".

- Definición de los campos necesarios para la actuación mediante representante en el modelo de Formulario electrónico Genérico.

4.- Área de actualización de la Guía de Procedimientos y Servicios:

- Establecimiento de criterios para la coordinación de Guía de Procedimientos y Servicios de la CARM, el Sistema de Información Administrativa de la Administración General del Estado (SIA), y la herramienta DEXEL, necesario para la tramitación electrónica de los procedimientos de la CARM

II.- ACTUACIONES RELATIVAS A LA EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA REGIÓN DE MURCIA (PAECARM).

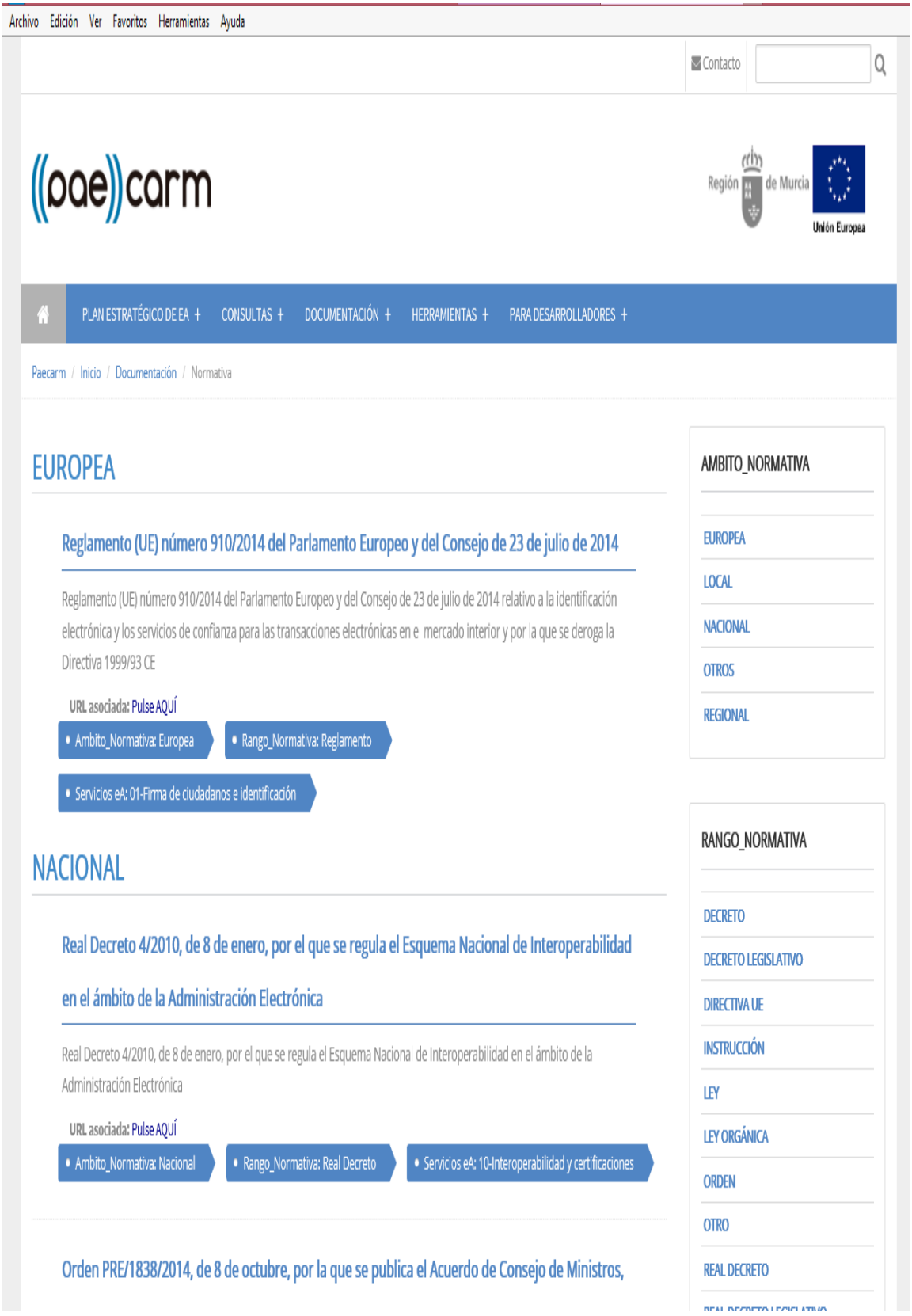
- Diseño de la web PAECARM en colaboración con la Dirección General de Informática, Patrimonio y Telecomunicaciones. La web PAECARM está accesible desde la intranet de la CARM, es decir, RICA, en el siguiente enlace: http://pae.carm.es/

Esta web contiene toda la información relativa al PAECARM, y se crea con la finalidad de dar publicidad y difusión del mismo a todo el personal de la CARM, e informar todas las consultas planteadas por las Consejerías y Organismos Autónomos.

Los contenidos de la web se agrupan en los siguientes apartados:

- Plan Estratégico de EA: contiene la información y documentación relativa al propio Plan Estratégico PAECARM.
- Consultas: contiene preguntas frecuentes, consultas resueltas e informes, formulario de consultas jurídico-procedimentales y consultas relativas a DEXEL.
- Documentación: contiene normativa europea, nacional y de la Administración Regional en materia de administración electrónica y manuales.
- Herramientas: términos y conceptos en materia de administración electrónica.
- Para desarrolladores: Documentación técnica del PAECARM.

- Elaboración por la Inspección General de Servicios del contenido inicial, actualización y mantenimiento de los distintos apartados de la web PAECARM de naturaleza jurídica, procedimentales y organizativa (consultas e informes, preguntas frecuentes, documentación, normativa, etc.)


Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda
Contacto
((pae))carm
Región de Murcia
Unión Europea
PLAN ESTRATÉGICO DE EA +
CONSULTAS +
DOCUMENTACIÓN +
HERRAMIENTAS +
PARA DESARROLLADORES +
Paecarm / Inicio / Documentación / Normativa
EUROPEA
Reglamento (UE) número 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de julio de 2014
Reglamento (UE) número 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de julio de 2014 relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior y por la que se deroga la Directiva 1999/93 CE
URL asociada: Pulse AQUÍ
Ambito_Normativa: Europea
Rango_Normativa: Reglamento
Servicios eA: 01-Firma de ciudadanos e identificación
NACIONAL
Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica
Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica
URL asociada: Pulse AQUÍ
Ambito_Normativa: Nacional
Rango_Normativa: Real Decreto
Servicios eA: 10-Interoperabilidad y certificaciones
Orden PRE/1838/2014, de 8 de octubre, por la que se publica el Acuerdo de Consejo de Ministros,
AMBITO_NORMATIVA
EUROPEA
LOCAL
NACIONAL
OTROS
REGIONAL
RANGO_NORMATIVA
DECRETO
DECRETO LEGISLATIVO
DIRECTIVA UE
INSTRUCCIÓN
LEY
LEY ORGÁNICA
ORDEN
OTRO
REAL DECRETO

III.- FUNCIONES DE DESARROLLO NORMATIVO, ASESORAMIENTO JURÍDICO, ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA, SIMPLIFICACIÓN E IMPULSO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS.

1. Elaboración de proyectos normativos.

- Elaboración de la Orden de 1-6-2017 la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas, por la que se crea el sello de la Administración General de la Región de Murcia, para la actuación automatizada en el marco de las competencias de la Inspección Técnica de Vehículos SERITV.

- Elaboración de la Resolución de 10 de enero de 2017, de la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, por la que se fija el calendario de días inhábiles a efectos de cómputo de plazos en el ámbito de la Administración de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el año 2017.

- Elaboración de la Instrucción de 4-7-2017 para emisión transitoria de certificados electrónicos ante los problemas técnicos y administrativos de emisión de certificados conforme al Reglamento (UE) nº 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior y por la que se deroga la Directiva 1999/93/CE (Reglamento eIDAS).

- Elaboración de la Orden de 25-7-2017 de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas, de modificación de la

Orden de 28 de octubre de 2016, de la Consejería de Hacienda y Administración Pública, por la que se disponen los sistemas de notificación electrónica en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

- Elaboración del borrador de Orden de la Consejería de Hacienda y Administración Pública, por la que se regula el Registro de Funcionarios Habilitados para la identificación y firma de los interesado en los procedimientos administrativos, así como el de habilitación para la expedición de copias auténticas.

- Elaboración de la Resolución de 21 de diciembre de 2017, de la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, por la que se fija el calendario de días inhábiles a efectos de cómputo de plazos en el ámbito de la administración de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el año 2018.

2. Convenios con otras Administraciones Públicas y entidades

- Elaboración del Convenio Tipo a suscribir por los Ayuntamientos de la Región y la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para la prestación de servicios de administración electrónica a municipios de menos de 20.000 habitantes por la CARM derivados del artículo 36.1.g) de la ley 7/1985.

- Elaboración del Convenio Tipo entre las Consejerías u Organismos Autónomos de la Administración Pública Regional y los colegios profesionales, asociaciones, federaciones u otras

personas jurídicas para la habilitación de sus miembros para la realización de determinadas transacciones electrónicas en representación de los interesados.

- Participación en la Comisión Mixta de coordinación y seguimiento del Convenio Marco de colaboración entre la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios y la Consejería de Economía y Hacienda de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia en los ámbitos de la gestión de calidad de los servicios públicos.

3. Impulso y desarrollo de los Sistemas de Interoperabilidad en la CARM.

- Revisión, mantenimiento y actualización de la intranet de la Plataforma de Interoperabilidad. Dichas actuaciones se concretaron en los siguientes aspectos:

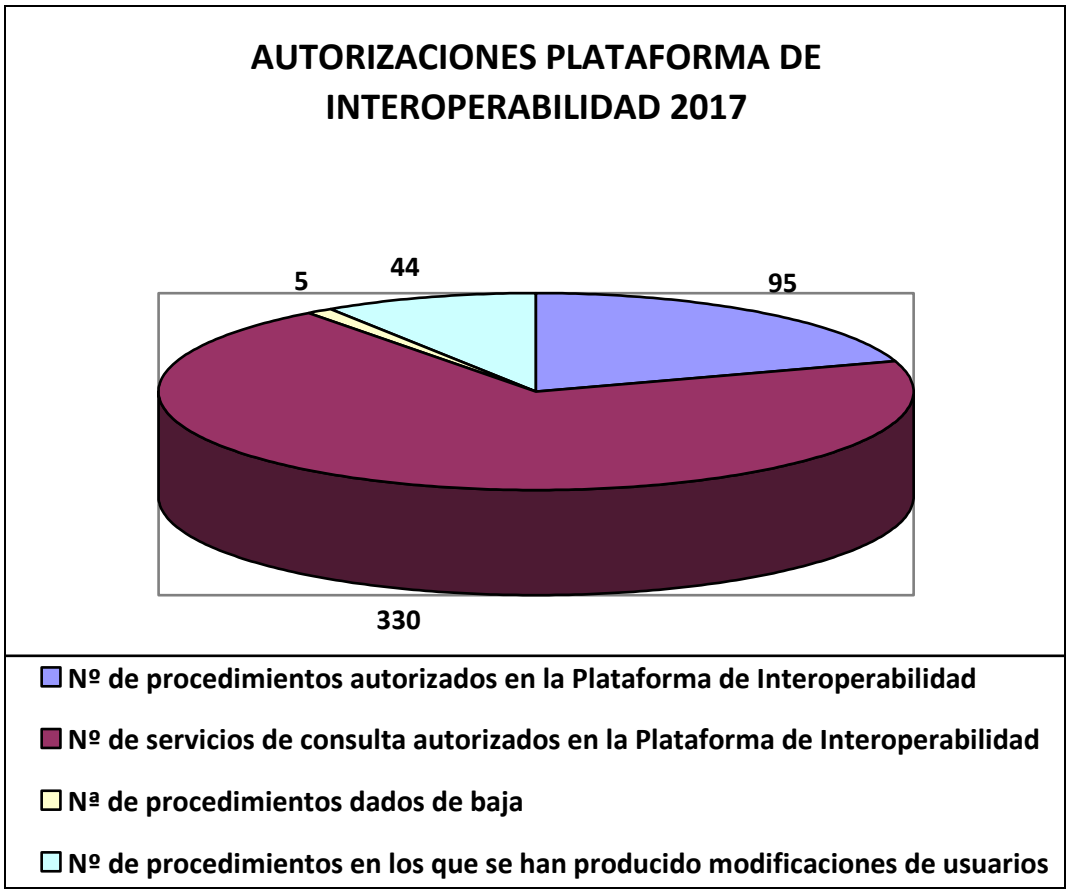
  - Actualización continua de la información relativa a los certificados disponibles en la Plataforma.
  - Mejoras en la información relativa a "Cómo solicitar alta en la Plataforma".

- Realización de pruebas en el entorno preproducción y comprobación del correcto funcionamiento de los nuevos servicios de interoperabilidad incluidos en la Plataforma. Los servicios incorporados en 2017 fueron los siguientes:

NUEVOS SERVICIOS DISPONIBLES EN PLATAFORMA DE INTEROPERABILIDAD EN 2017
Certificación Individual de la Declaración del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (IRPF)
Impuesto de Actividades Económicas
Domicilio Fiscal
Servicios de Corriente de Pago (CCAA): Certificado de estar al corriente de pago de obligaciones tributarias para percibir ayudas y subvenciones
Servicios de Consulta de Discapacidad (CCAA)
Servicios de Consulta de Familia Numerosa (CCAA)
Consulta de Copia Simple de Poderes Notariales
Ejercicios Aprobados en Pruebas Selectivas de la Administración Regional
Servicios Prestados en la Administración Regional

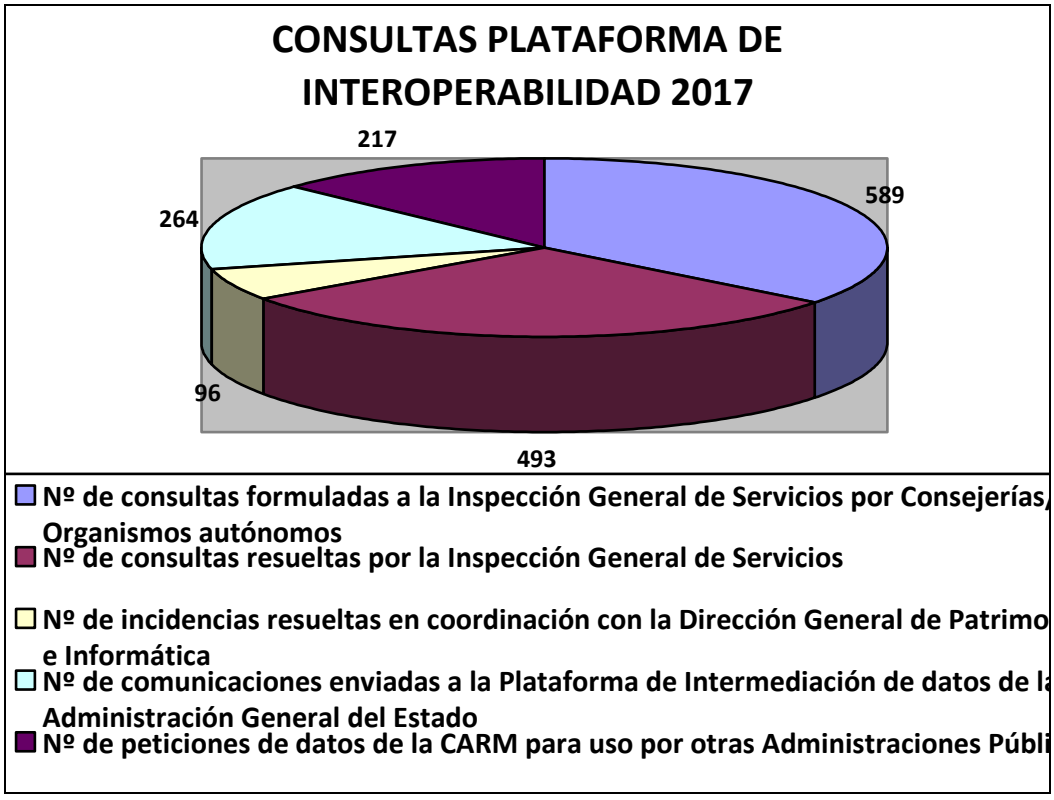
- Estudio, tramitación y concesión de las autorizaciones de alta y acceso a los servicios de la Plataforma de Interoperabilidad.

DATOS DE TRAMITACIÓN DE AUTORIZACIONES EN PLATAFORMA DE INTEROPERABILIDAD EN 2017	
Nº de procedimientos autorizados en la Plataforma de Interoperabilidad	95
Nº de servicios de consulta autorizados en la Plataforma de Interoperabilidad	330
Nº de procedimientos dados de baja	5
Nº de procedimientos en los que se han producido modificaciones de usuarios intermedios	44



- Resolución de consultas e incidencias relativas la Plataforma formuladas por los Servicios Gestores de la CARM.

CONSULTAS E INCIDENCIAS RESUELTAS POR LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS RELATIVAS A LA PLATAFORMA DE INTEROPERABILIDAD EN 2017	
Nº de consultas formuladas a la Inspección General de Servicios por Consejerías/ Organismos autónomos	589
Nº de consultas resueltas por la Inspección General de Servicios	493
Nº de incidencias resueltas en coordinación con la Dirección General de Patrimonio e Informática	96
Nº de comunicaciones realizadas a la Plataforma de Intermediación de datos de la Administración General del Estado	264
Nº de peticiones de datos de la CARM para uso por otras Administraciones Públicas	217



4. e-Administración

∞ Resolución de consultas en materia de TIC y e-Administración

En la siguiente tabla se recogen todas las consultas resueltas por la Inspección General de Servicios durante 2017.

CONSULTAS JURIDICAS RESUELTAS EN 2017			
CONSULTA	**CONSEJERIA**	**ÓRGANO DIRECTIVO**	**MOTIVO DE LA CONSULTA**
1-2017	Fomento e Infraestructuras	D.G. de Transportes, Costas y Puertos	Notificaciones a personas jurídicas
2-2017	Agricultura, Agua y Medio Ambiente	D.G. de Fondos Agrarios	Presentación de documentación en registro electrónico
3-2017	Desarrollo, Turismo y Empleo	Servicio Regional de Empleo y Formación (SEF)	Cómo realizar/admitir apoderamientos de los Ayuntamientos.
4-2017	Agricultura, Agua y Medio Ambiente	D.G. de Calidad y Evaluación Ambiental	Aplicación del artículo 68.4 de la Ley 39/2015, relativo a la subsanación
5-2017	Agricultura, Agua y Medio Ambiente	D. G. de Calidad y Evaluación Ambiental	Inicio de procedimientos que conllevan consecuencias desfavorables para el interesado.

CONSULTAS JURIDICAS RESUELTAS EN 2017			
CONSULTA	**CONSEJERIA**	**ÓRGANO DIRECTIVO**	**MOTIVO DE LA CONSULTA**
6-2017	Presidencia	Dirección de los Servicios Jurídicos	Notificaciones de más de un documento
7-2017	Agricultura, Agua y Medio Ambiente	D.G. de Innovación Agroalimentaria	Registro electrónico de la plataforma del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas
8-2017	Agricultura, Agua y Medio Ambiente	D. G. de Calidad y Evaluación Ambiental	Comunicaciones a los Ayuntamientos los actos del procedimiento
9-2017	Agricultura, Agua y Medio Ambiente	Secretaría General	Acceso a notificaciones realizadas por comparecencia en sede electrónica
10-2017	Agricultura, Agua y Medio Ambiente	Secretaría General	Incidencias de implantación de la Ley 39/15 relativas a la solicitud genérica ubicada en sede electrónica
11-2017	Cultura y Portavocía	D. G. de Juventud	Portafirmas: cofirma de documentos

CONSULTAS JURIDICAS RESUELTAS EN 2017			
CONSULTA	**CONSEJERIA**	**ÓRGANO DIRECTIVO**	**MOTIVO DE LA CONSULTA**
12-2017	Fomento e Infraestructuras	Secretaría General	Duda Portafirmas: repetir un documento ya firmado electrónicamente
13-2017	Educación y Universidades	Secretaría General	Notificaciones electrónicas: disponibilidad en todas las Consejerías y necesidad de manuales cursillos etc.
14-2017	Fomento e Infraestructuras	Secretaría General	Cálculo de intereses en las resoluciones de devolución de ingresos indebidos y las resoluciones de reintegro, teniendo en cuenta que en el texto de la resolución va incluido el importe exacto de los mismos.
15-2017	Familia e Igualdad de Oportunidades	Instituto Murciano de Acción Social (IMAS)	Posibilidad de permitir consultas masivas y/o modificar el interfaz de dicha consulta en la Plataforma de Interoperabilidad
16-2017	Agricultura, Agua y Medio Ambiente	D. G. de Calidad y Evaluación Ambiental	Notificación en papel a un sujeto no obligado y a la vez puesta a disposición en la sede electrónica conforme al art. 42 Ley 39/2015

CONSULTAS JURIDICAS RESUELTAS EN 2017			
CONSULTA	**CONSEJERIA**	**ÓRGANO DIRECTIVO**	**MOTIVO DE LA CONSULTA**
17-2017	Familia e Igualdad de Oportunidades	Instituto Murciano de Acción Social (IMAS)	Incidencia relativa al portafirmas
18-2017	Desarrollo, Turismo y Empleo	D.G. de Relaciones Laborales y Economía Social	Dudas sobre sujetos obligados a relacionarse electrónicamente: representante de personas jurídicas
19-2017	Desarrollo, Turismo y Empleo	Secretaría General	Naturaleza jurídica de la figura del portafirmas denominada "revisor",
20-2017	Desarrollo, Turismo y Empleo	Servicio Regional de Empleo y Formación (SEF)	Descripción y contenido de los certificados de discapacidad y otros, en la Plataforma de Interoperabilidad

CONSULTAS JURIDICAS RESUELTAS EN 2017			
CONSULTA	**CONSEJERIA**	**ÓRGANO DIRECTIVO**	**MOTIVO DE LA CONSULTA**
21-2017	Agricultura, Agua y Medio Ambiente	D. G. de Calidad y Evaluación Ambiental	Consulta sobre clasificación de procedimientos en las familias SIA
22-2017	Sanidad	D. G. de Planificación, Investigación, Farmacia y Atención al Ciudadano	Consulta sobre el aviso SMS en teléfono móvil de la notificación electrónica
23-2017	Hacienda y Administración Pública	D.G. de Patrimonio e Informática	Indisponibilidad de los servicios electrónicos el último día de plazo
24-2017	Fomento e Infraestructuras	Secretaría General	Firma electrónica de firmantes externos, e internos
25-2017	Educación y Universidades	Centro Docente	Notificación electrónica a centro docente

CONSULTAS JURIDICAS RESUELTAS EN 2017			
CONSULTA	**CONSEJERIA**	**ÓRGANO DIRECTIVO**	**MOTIVO DE LA CONSULTA**
26-2017	Agricultura, Agua y Medio Ambiente	D. G. de Producciones y Mercados Agroalimentarios	Aplicación "GESPRO" del FEGA
27-2017	Fomento e Infraestructuras	D. G. de Ordenación del Territorio, Arquitectura y Vivienda	Eliminación de documentos firmados portafirmas
28-2017	Hacienda y Administración Pública	D. G. de la Función Pública y Calidad de los Servicios	Consulta sobre la presentación electrónica de solicitudes que exigen copias auténticas o compulsas a aportar por interesados (personas físicas y/o jurídicas)
29-2017	Educación y Universidades	D. G. de Planificación Educativa y Recursos Humanos	Notificación por comparecencia en sede electrónica
30-2017	Consulta ciudadana		Notificación por comparecencia en sede electrónica

CONSULTAS JURIDICAS RESUELTAS EN 2017			
CONSULTA	**CONSEJERIA**	**ÓRGANO DIRECTIVO**	**MOTIVO DE LA CONSULTA**
31-2017	Cultura y Portavocía	D. G. de Juventud	Acceso a notificación electrónica
32-2017	Empleo, Universidades y Empresa	D.G. de Energía y Actividad Industrial y Minera	Remisión de documentación que excede de la capacidad máxima admitida
33-2017	Presidencia y Fomento	Secretaría General	Notificación electrónica a una empresa extranjera
34-2017	Turismo, Cultura y Medio Ambiente	D.G. de Medio Ambiente	Presentación de documentos firmados electrónicamente
35-2017	Empleo, Universidades y Empresa	D.G. de Relaciones Laborales y Economía Social	Datos de correo electrónico y teléfono móvil en el formulario de solicitud de la Guía de Servicios

CONSULTAS JURIDICAS RESUELTAS EN 2017			
CONSULTA	**CONSEJERIA**	**ÓRGANO DIRECTIVO**	**MOTIVO DE LA CONSULTA**
36-2017	Educación, Juventud y Deportes	D.G. de Juventud	Recibir comunicaciones electrónicas
37-2017	Hacienda y Administraciones Públicas	D.G. de Presupuestos y Fondos Europeos	Acceso a notificaciones mediante certificado de persona jurídica
38-2017	Empleo, Universidades y Empresa	Servicio Regional de Empleo y Formación (SEF)	Acuse de recibo en las notificaciones electrónicas realizadas a través de DEH,
39-2017	Hacienda y Administraciones Públicas	D.G. de Patrimonio, Informática y Telecomunicaciones	Modificación del modelo de Solicitud para distinguir el interesado del representante
40-2017	Empleo, Universidades y Empresa	Servicio Regional de Empleo y Formación (SEF)	Admisión de solicitudes de obligados mediante registro electrónico ORVE

CONSULTAS JURIDICAS RESUELTAS EN 2017			
CONSULTA	**CONSEJERIA**	**ÓRGANO DIRECTIVO**	**MOTIVO DE LA CONSULTA**
41-2017	Empleo, Universidades y Empresa	D.G. de Energía y Actividad Industrial y Minera	Duda sobre el sistema de notificación a AAPP: DEH o Sistema de interconexión de registros (SIR)
42-2017	Empleo, Universidades y Empresa	D.G. de Comercio, Consumo y Simplificación Administrativa	Notificación electrónica dirigida a autónomos
43-2017	Empleo, Universidades y Empresa	Servicio Regional de Empleo y Formación (SEF)	Presentación de solicitudes fuera de plazo por indisponibilidad de la sede electrónica
44-2017	Turismo, Cultura y Medio Ambiente	D.G. de Medio Natural	Información sobre personal que tenga adscrito ORVE en su Dirección General
45-2017	Turismo, Cultura y Medio Ambiente	D.G. de Medio Natural	Notificaciones dirigidas a Registradores y Notarios

CONSULTAS JURIDICAS RESUELTAS EN 2017			
CONSULTA	**CONSEJERIA**	**ÓRGANO DIRECTIVO**	**MOTIVO DE LA CONSULTA**
46-2017	Turismo, Cultura y Medio Ambiente	D.G. de Medio Ambiente	Consulta publicación en sede electrónica
47-2017	Agua, Agricultura, Ganadería y Pesca	Instituto Murciano de Investigación y Desarrollo Agrario y Alimentario (IMIDA)	Alta Plataforma para la obtención de certificados

Además, dichas consultas están publicadas en el Portal WEB de PAECARM en el apartado de "consultas resueltas e informes" para general conocimiento de todos los empleados públicos.

∞ Propuestas formuladas en materia de e-Administración

Comprende las actuaciones propuestas por la Inspección General de Servicios derivadas de las consultas de órganos gestores. A raíz de

dichas consultas formuladas, se realizaron las siguientes propuestas a la Dirección General de Patrimonio e Informática:

- Remisión a la Dirección General de Informática de nueva redacción de cláusula de notificación electrónica.

- Remisión a la Dirección General de Informática de advertencia de limitar los documentos adjuntos al ámbito del procedimiento seleccionado en el formulario electrónico. Inclusión en Sede Electrónica de la nueva redacción.

- Remisión de instrucciones al Servicio de Explotación y Seguridad Vial de la Dirección General de Carreteras para coordinar la remisión de notificaciones electrónicas a la Jefatura Provincial de Tráfico, en tanto no se habilita SIR en la CARM.

- Remisión a la Dirección General de Informática, con copia al Servicio de Atención al Ciudadano, de la consulta sobre la gestión del registro de salida en las notificaciones electrónicas y su inclusión en Portafirmas.

- Informe sobre la necesidad de establecer instrucción relativa a la emisión de certificados electrónicos de persona física representante de persona jurídica de la CARM por las autoridades de registro de la Administración Pública de la Región de Murcia

- Elaboración de instrucción para emisión de certificados electrónicos en la situación actual (transitoria) ante los problemas técnicos y administrativos de emisión de certificados conforme al Reglamento UE eIDAS.

∞ Comprobación en entorno de pruebas de aplicaciones de e-Administración

- Trabajos de comprobación de adecuación a la Ley de la aplicación informática de desarrollo de los formularios electrónicos de la Dirección General de Energía y Actividad Industrial y Minera, de la Consejería de Empleo, Universidad y Empresa (entorno pruebas).

- Trabajos de comprobación e Informe de la Inspección General de Servicios acerca de la aprobación de formularios para tramitar las ayudas de Desarrollo Rural e integración de la aplicación DEMETER WEB.

- Trabajos de comprobación de la Inspección General de Servicios acerca de la integración de la aplicación del FEGA en la Consejería de Agricultura denominada GESPRO para tramitar las ayudas comunitarias del FEGA para programas operativos de las Organizadores de productores (OPs).

∞ Difusión e información de puesta en marcha de servicios de e-Administración en el ámbito de la CARM

- Publicación de Anuncios dirigidos a todos los empleados públicos informando de la nueva interfaz de Notificaciones

electrónicas de la CARM y de los nuevos servicios disponibles en Plataforma de Interoperabilidad.

- Realización de comunicaciones informativas a todos los centros directivos de la CARM relativas a la disponibilidad de nuevos servicios de Administración electrónica.

∞ **Participación de la Inspección General de Servicios en el Grupo de trabajo sobre Contratación.**

Participación en el Grupo de Trabajo y del Comité de Expertos designados para el análisis funcional y tecnológico, así como la implementación de la solución corporativa de tramitación electrónica de la contratación en el ámbito de la CARM. Creado por la "Orden de la Consejería de Hacienda y Administración Pública de 18 de julio de 2016, reguladora de las normas de organización y funcionamiento de los órganos encargados del análisis funcional y tecnológico, así como la implementación de la solución corporativa de tramitación electrónica de la contratación en el ámbito de la CARM" (BORM nº 186, de 11 de agosto de 2016). El Grupo de Trabajo, en desarrollo de dicha disposición reglamentaria, fue designado por la Resolución de la Intervención General de 27 de diciembre de 2016.

∞ Relaciones con la Administración General del Estado en materia de e-administración

Participación en la Comisión Sectorial de Administración Electrónica, dependiente de la Secretaría General de Administración Digital del Ministerio de Hacienda y Función Pública (órgano técnico para la cooperación de la Administración General del Estado, de las administraciones de las Comunidades Autónomas y de las entidades que integran la Administración Local en materia de administración electrónica) y en los grupos de trabajo constituidos en el seno de dicho Comité.

5. Asesoramiento en materia de Protección de Datos de carácter personal CARM.

- Resolución de consultas de Consejerías y Organismos Públicos sobre el sistema establecido para dar de alta Ficheros Públicos de la CARM y sobre los criterios para la identificación de los mismos.

- Resolución de consultas sobre el texto de las cláusulas de protección de datos que deben incluir todas las solicitudes de la CARM que recojan datos de carácter personal, así como las cláusulas de protección de datos personales que deben incluirse en páginas web, encuestas y otros documentos utilizados que recojan datos personales.

6. Informes Jurídicos.

∞ Informes Jurídicos sobre Administración Electrónica

1. Informe de fecha 9-2-2017 de la Inspección General de Servicios sobre la consulta planteada por el IMAS en su comunicación interior 113559/2016, en relación a las copias escaneadas y el registro de funcionarios habilitados.

2. Informe de fecha 1-3-2017 sobre borrador de Orden de las Consejerías de Hacienda y Administración Pública y de Cultura y Portavocía, por la que se aprueba la Política de Gestión y Archivo de documentos electrónicos de la Administración Pública de la CARM.

3. Informe de fecha 17-2-2017 sobre la consulta planteada por la Subdirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios relativa a la emisión de certificados de representación de persona jurídica por el Servicio de Gestión de Recursos Humanos en su calidad de autoridad de registro de la entidad certificadora Camerfirma.

4. Informe de fecha 16-3-2017 en relación a la mejoras para la Sede Electrónica de la CARM en materia de notificaciones propuesta por la Agencia Tributaria de la Región de Murcia.

5. Informe de fecha 3-5-2017 sobre la solicitud de creación de sello electrónico de la Dirección General de Energía y Actividad Industrial y Minera, dependiente de LA Consejería de Desarrollo Económico, Turismo y Empleo.

6. Informe de fecha 8-5-2017 sobre notificación electrónica.

7. Informe de fecha 8-05-2017 sobre modificaciones del modelo de solicitud electrónico normalizado denominado "Solicitud de concesión de ayudas del Fondo Europeo Marítimo de Pesca".

8. Informe de fecha 30 de mayo de 2017, de la Inspección General de Servicios acerca de la integración de la aplicación FEGA del Ministerio de Agricultura en la Consejería de Agua, Agricultura, Ganadería y Pesca denominada " GESPRO" para tramitar las ayudas comunitarias del FEGA para programas operativos de las Organizaciones de Productores (OPs)

   Este informe da lugar a la elaboración de la Instrucción nº 01/ 2017, del Director General de Innovación, producciones y mercados agroalimentarios, por la que se establece la aplicación "Gestión de Programas Operativos" del Fondo Español de Garantía Agraria para facilitar la tramitación de las solicitudes referidas a los programas operativo de las organizaciones de productores del sector de frutas y hortalizas.

9. Informe de fecha 19-6-2017 a la consulta planteada por el Servicio Regional de Empleo y Formación en relación a la incidencia operada el día 3-4-2017 en el registro de la sede electrónica de la CARM.

10. Propuesta de instrucción de fecha 4-7-2017 para emisión de certificados electrónicos ante la imposibilidad de comenzar en la CARM la emisión de certificados cualificados conforme al Reglamento UE eIDAS, debido a problemas técnicos y administrativos.

11. Informe de fecha 27-7-2017 sobre la propuesta de Orden de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas, de modificación de la Orden de 28 de octubre de 2016, de la Consejería de Hacienda y Administración Pública, por la que se disponen los sistemas de notificación electrónica en la administración pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

12. Informe de fecha 27-07-2017 sobre incorporación a sede electrónica de "Solicitud de concesión de ayudas de seguros agrarios de frutales" en formularios normalizados integrados en la aplicación denominada DEMETER WEB.

13. Informe de fecha 11-12-2017 en relación a la solicitud de integración de las certificaciones electrónicas de servicios previos y ejercicios aprobados en pruebas selectivas de la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios en la sede electrónica de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

14. Informe de fecha 13-11-2017 relativo al formulario electrónico para el procedimiento de "declaración cosecha de uva" de la Consejería de Agua, Agricultura, Ganadería y Pesca., Dirección General de Innovación, Producción y Mercados Agroalimentarios.

15. Informe propuesta de fecha 27-11-2017, de modificación del artículo 28 de la Ley 5/2012, de 29 de junio, de ajuste presupuestario y de medidas en materia de función pública, a

instancia de la Dirección General de Informática, Patrimonio y Telecomunicaciones y la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, a efectos de admitir diversos sistemas de firma electrónica en la actuación administrativa y en los ciudadanos que se relacionen con la CARM

16. Informe de fecha 5-12-2017 sobre imposibilidad de aplicar un sello electrónico a actuaciones firmadas previamente con certificado digital y propuesta de adición de un código o referencia a los documentos que integran una notificación electrónica.

∞ Informes Jurídicos sobre "Modelos de Solicitud Electrónica del Registro Electrónico Único:

La Inspección General de Servicios ha informado favorablemente la creación de los siguientes formularios electrónicos:

1. Informe condicionado de fecha 13-2-2017 de la Inspección General de servicios sobre la conformidad de los formularios electrónicos específicos de los procedimientos de devolución de ingresos indebidos de tributos propios, cedidos, tributos locales y demás ingresos de derecho público gestionados por delegación, cód 1758; el modelo de aplazamiento o fraccionamiento de tributos locales y deudas apremiadas, cód 1766 y el modelo de solicitud de domiciliación en entidades de depósito del pago en período voluntario de deudas a favor de entidades locales, de vencimiento periódico y notificación

colectiva, cód 1664, propuestos por la Agencia Tributaria de la Región de Murcia.

2. Informe favorable de fecha 21-2-2017 sobre la conformidad del formulario electrónico del procedimiento de convocatoria extraordinaria para la selección del personal interino (código 1897) propuesto por la Dirección General de Planificación Educativa y Recursos Humanos.

3. Informe favorable de fecha 27-3-2017 sobre la conformidad del formulario electrónico del procedimiento de renovación de directores en centros docentes públicos (código 2858) propuesto por la Dirección General de Planificación Educativa y Recursos Humanos.

4. Informe favorable de fecha 12-5-2017 sobre la conformidad del formulario electrónico del procedimiento de renovación de directores en centros docentes públicos (código 2858) propuesto por la Dirección General de Planificación Educativa y Recursos Humanos.

5. Informe negativo de fecha 9-10-2017 sobre la conformidad del formulario electrónico específico del procedimiento de pruebas selectivas del servicio murciano de salud (código 2292) propuesto por La Dirección Gerencial del Servicio Murciano de Salud.

6. Informe favorable de fecha 6-11-2017 sobre la conformidad del formulario electrónico específico del procedimiento de pruebas selectivas del Servicio Murciano de Salud (código 2292)

propuesto por la Dirección General de Recursos Humanos del Servicio Murciano de Salud.

7. Informe favorable de fecha 20-11-2017 sobre la conformidad del formulario electrónico del procedimiento de convocatoria de oposiciones al cuerpo de catedráticos de música y artes escénicas y elaboración de las listas de interinos en este cuerpo (código 1356) propuesto por la Dirección General de Planificación Educativa y Recursos Humanos.

∞ Otros informes

1. Informe de fecha 8-06-2017 sobre el procedimiento de autorización de oficinas de farmacia.

2. Informe de fecha 12-05-2017 sobre solicitud de derecho de acceso a la información relativa a las actuaciones que se llevan a cabo para la implantación de la Administración electrónica.

3. Informe propuesta de fecha 29-05-2017 sobre proyecto de Orden por la que se convoca a la IV Edición de los premios a la innovación y las buenas prácticas en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

4. Informe de fecha 15-12-2017 sobre el Protocolo para la remisión de expedientes de la CARM a los órganos jurisdiccionales y las comunicaciones con los mismos.

7. Informe sobre quejas y sugerencias

- Informe de fecha 6-11-2017 sobre el procedimiento para la tramitación de quejas, sugerencias y peticiones de información remitidas por el Servicio de Atención al Ciudadano previo a la contestación al ciudadano.

8. Cartas de Servicios

Durante 2017 se han publicado 3 nuevas Cartas de Servicios, previa constitución de los Equipos de Trabajo para la elaboración de las mismas, y son las siguientes:

- Carta de Servicios de la Escuela de Formación e Innovación.
- Carta de Servicios del Instituto de Turismo de la Región de Murcia.
- Carta de Servicios de la Dirección General de Planificación Educativa y Recursos Humanos.

Estas Cartas de Servicios contienen 40 compromisos medibles mediante indicadores.

Con éstas, hay un total de 45 Cartas de Servicios vigentes en la CARM.

En 2017 se ha producido la modificación de 28 Cartas de Servicios afectadas por la reorganización de la Administración Regional que tuvo lugar por el Decreto del Presidente nº3/2017, de 4 de mayo.

EXPEDIENTE	CENTRO DIRECTIVO	PUBLICACIÓN BORM	MODIFICACIÓN
	Presidencia y Fomento		
2014-044	Secretaría General Consejería de Presidencia	26/09/2015	DE OFICIO
2011-014	Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias	26/01/2015	DE OFICIO
2014-021	Secretaría General Consejería de Fomento e Infraestructuras	26/02/2015	DE OFICIO
2014-063	Dirección General de Ordenación del Territorio y Vivienda	12/03/2015	DE OFICIO
2014-066	Dirección General de Carreteras	09/05/2015	DE OFICIO
2014-068	Dirección General de Transportes, Costas y Puertos	08/01/2016	DE OFICIO
	Hacienda y Administraciones Públicas		
2014-023	Secretaría General	30/01/2015	DE OFICIO
2014-001	Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios	19/01/2015	DE OFICIO
2014-046	Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios	21/01/2015	DE OFICIO
2011-006	Servicio de Atención al Ciudadano de la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios	20/01/2015	DE OFICIO
2017-002	Escuela de Formación e Innovación de la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios	17/04/2017	
2014-053	Dirección General de Administración Local	05/02/2015	DE OFICIO
	Agua, Agricultura, Ganadería y Pesca		
2014-050	Secretaría General	20/06/2015	DE OFICIO
2014-059	Dirección General de Fondos Agrarios	11/03/2015	DE OFICIO
2014-060	Dirección General de Producciones y Mercados Agroalimentarios	24/03/2015	DE OFICIO
2014-019	Dirección General de Agricultura, Ganadería, Pesca y Acuicultura	04/03/2015	DE OFICIO
2014-052	Servicio de Pesca y Acuicultura de la Dirección General de Ganadería, Pesca y Acuicultura	09/03/2015	DE OFICIO
2014-061	Dirección General de Desarrollo Rural y Forestal	28/07/2016	DE OFICIO
	Empleo, Universidades y Empresa		
2014-047	Secretaría General	11/05/2015	DE OFICIO
2014-005	Dirección General de Relaciones Laborales y Economía Social	03/02/2015	DE OFICIO
2015-002	Dirección General Comercio y Protección del Consumidor: Consumo	21/05/2015	DE OFICIO
2014-078	Dirección General Comercio y Protección del Consumidor: Comercio y Artesanía	06/05/2015	DE OFICIO
2014-009	Dirección General de Universidades e Investigación	16/12/2016	DE OFICIO
	Educación, Juventud y Deportes		
2014-036	Secretaría General	19/05/2015	DE OFICIO

EXPEDIENTE	CENTRO DIRECTIVO	PUBLICACIÓN BORM	MODIFICACIÓN
2014-007-1	Dirección General de Planificación Educativa y Recursos Humanos	11/10/2017	
2014-028	Dirección General de Juventud	04/02/2015	DE OFICIO
2014-029	Dirección General de Deportes	09/02/2015	DE OFICIO
2014-038	Dirección General de Calidad Educativa y Formación Profesional	26/09/2016	DE OFICIO
	Salud		
2014-013	Secretaría General	22/05/2015	DE OFICIO
2014-015	Dirección General de Salud Pública y Adicciones	11/06/2015	DE OFICIO
	Familia e Igualdad de Oportunidades		
2014-042	Dirección General de Familia y Políticas Sociales : Acreditación e Inspección	13/03/2015	DE OFICIO
	Turismo, Cultura y Medio Ambiente		
2016-001	Secretaría General	26/09/2016	DE OFICIO
2014-035	Dirección General de Bienes Culturales - Protección Patrimonio Histórico Cultural	26/06/2015	DE OFICIO
2011-003	Archivo General de la Región de Murcia	02/02/2015	DE OFICIO
2011-007	Biblioteca Regional de Murcia	18/02/2015	DE OFICIO
2014-076	Museos de la Región de Murcia	01/04/2015	DE OFICIO
2014-030	Instituto de Turismo de la Región de Murcia	10/08/2017	
	Transparencia, Participación y Portavoz		
2014-074	Dirección General de Comunicación	27/01/2015	DE OFICIO
2014-072	Centro de Documentación CEDI	06/02/2015	DE OFICIO
	Agencia Tributaria de la Región de Murcia		
2013-002	ATRM	29/01/2015	DE OFICIO
	Servicio Regional de Empleo y Formación		
2011-011	SEF	22/01/2015	DE OFICIO
	Boletín Oficial de la Región de Murcia		
2011-012	BORM	23/01/2015	DE OFICIO
	Instituto Murciano de Acción Social		
2014-017	Secretaría General Técnica	24/02/2015	DE OFICIO
2014-012	D.G. Pensiones, valoración y programas de inclusión	28/01/2015	DE OFICIO
	Instituto de Fomento		
2014-032	INFO	14/07/2016	DE OFICIO

Mayo 2018

LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS

LA INSPECTORA JEFE
Fdo.- Marta Egea Avilés