



MEMORIA ANUAL DE ACTUACIONES

INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS

CONSEJERÍA DE TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN Y ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA

01/04/2020 14:18:14

HERRERO SEMPERE, ANA PILAR

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 el código seguro de verificación (CSV) CARM-e1d0eb5-7412-459-c691-5-0050569b34e7





MEMORIA ANUAL DEL AÑO 2019

Que la Inspección General de Servicios presenta al Consejo de Gobierno a través de la Consejera competente en materia de Inspección de los Servicios, 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

ÍNDICE DE CONTENIDOS

| | |
|--|----|
| INTRODUCCIÓN | 5 |
| I.- CONTINUACIÓN DE LAS ACTUACIONES INSPECTORAS RELATIVAS AL PLAN GENERAL DE INSPECCIÓN 2016-2018..... | 7 |
| 1. Áreas de Actuación del Plan General de Inspección..... | 7 |
| 2. Actuaciones en ejecución del Plan General de Inspección. | 8 |
| II.- ACTUACIONES RELATIVAS A LA EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA REGIÓN DE MURCIA (PAECARM). | 11 |
| 1. Actuaciones en ejecución del PAECARM..... | 11 |
| 2. Informes sobre consultas de Administración Electrónica, formuladas a través del Portal PAECARM. 12 | |
| III.-ACTUACIONES COMO DELEGADO DE PROTECCIÓN DE DATOS. | 17 |
| 1. La Inspección General de Servicios como Delegado de Protección de Datos..... | 17 |
| 2. Desarrollo de actuaciones como Delegado de Protección de Datos..... | 19 |
| 2.1 Implantación del Reglamento (UE) 2016/679 General de Protección de Datos y de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal en Consejerías, Organismos y Entes de la CARM..... | 19 |
| 2.2 Asesoramiento a Responsables, Encargados de tratamiento de datos, empleados públicos y ciudadanos en materia de protección de datos. | 21 |
| 2.3 Difusión de información en materia de protección de datos a responsables, encargados de tratamiento, empleados públicos y ciudadanos. | 26 |
| IV.- ACTUACIONES DE DESARROLLO NORMATIVO Y ASESORAMIENTO JURÍDICO EN MATERIA DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA, SIMPLIFICACIÓN Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS | 28 |
| 1. Elaboración de disposiciones normativas. | 28 |





| | |
|--|-----------|
| 2. Informes Jurídicos sobre aprobación de formularios en la Sede Electrónica de la CARM. | 29 |
| 3. Otros informes jurídicos sobre administración electrónica, simplificación administrativa, y solicitud de acceso a la información pública. | 36 |
| 4. Difusión de información sobre la puesta en marcha de servicios de e-Administración en el ámbito de la CARM. | 37 |
| 5. Participación de la Inspección General de Servicios en Grupos de trabajo de la Administración Regional. | 38 |
| 6. Relaciones con la Administración General del Estado en materia de Administración Electrónica. | 39 |
| V.-PLATAFORMA DE INTEROPERABILIDAD DE LA CARM: IMPULSO Y DESARROLLO. | 41 |
| 1. Concesión de autorizaciones en la Plataforma de Interoperabilidad y resolución de consultas de usuarios. | 41 |
| 2. Actuaciones en materia de interoperabilidad para la incorporación de nuevos certificados en la Plataforma. | 45 |
| 3. Difusión de información relativa a la Plataforma de Interoperabilidad de la CARM. | 45 |
| VI.- CALIDAD DE LOS SERVICIOS | 46 |
| INDICE DE TABLAS Y GRÁFICO | |
| Tabla 1.- Consultas PAECARM resueltas en 2019 | 12 |
| Gráfico 1- Consultas PAECARM por Consejerías | 15 |
| Tabla 2.- Consultas Delegado de Protección de Datos 2019 | 22 |
| Gráfico 2.- Consultas DPD por Consejerías/Entidades 2019 | 25 |
| Tabla 3.- Gestión de Autorizaciones en la Plataforma de Interoperabilidad 2019 | 42 |
| Gráfico 3.- Evolución de autorizaciones en Plataforma de Interoperabilidad 2016-2019 | 42 |
| Tabla 4.- Resolución de Consultas e Incidencias en Plataforma de Interoperabilidad 2019 | 43 |
| Gráfico 4- Evolución de las consultas Resueltas 2016-2019 | 43 |
| Tabla 5.- Solicitud de acceso a la Plataforma de Intermediación de Datos 2019 | 44 |
| Tabla 6.- Cartas de Servicios aprobadas en 2019 | 46 |





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.

La Inspección General de Servicios es el órgano de naturaleza horizontal que efectúa la tarea permanente de inspección de los servicios, asesoramiento, racionalización y simplificación de los procedimientos, a fin de mejorar la calidad de los servicios públicos.

A raíz de la publicación de la Ley 39/2015, de 15 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, destacan las actuaciones en materia de administración electrónica así como de simplificación administrativa. Especial importancia tiene la administración electrónica pues a través de ella se facilitan las relaciones de los ciudadanos y empresas con la administración, se mejora la accesibilidad a los servicios públicos, se mejoran los procedimientos y se obtiene una mayor simplificación de los mismos, con el consiguiente ahorro en cargas y costes administrativos.

Las actuaciones de la Inspección General de Servicios en este año 2019 se agrupan en los siguientes bloques:





I.- Continuación de las actuaciones inspectoras relativas al Plan General de Inspección 2016-2018.

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

III.- Actuaciones como Delegado de Protección de Datos.

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

V.- Plataforma de Interoperabilidad de la CARM: impulso y desarrollo.

VI.- Calidad de los Servicios.





I.- CONTINUACIÓN DE LAS ACTUACIONES INSPECTORAS RELATIVAS AL PLAN GENERAL DE INSPECCIÓN 2016-2018.

Durante el 2019 se ha continuado con la ejecución de las actuaciones integradas en el Plan General de Inspección 2016-2018.

1. Áreas de Actuación del Plan General de Inspección.

Las actuaciones que integran el Plan de Inspección 2016-2018 se concretan 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 PAECARM.
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: impulso, en colaboración con la unidad de Atención al Ciudadano, de la actualización permanente de la Guía de Procedimientos y servicios, instando a las unidades responsables de los procedimientos a realizar las actualizaciones de la información.
5. Área de Formación: en colaboración con la Escuela de Formación e Innovación de la Administración Pública.

2. Actuaciones en ejecución del Plan General de Inspección.

Para ello se han desarrollado 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 competente en materia de informática. 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, accesible en el siguiente enlace: <https://pae.carm.es/>

Respecto a las consultas resueltas en 2019 nos remitimos al apartado II de esta Memoria.

3. Área de Simplificación Administrativa y Normativa:

En colaboración con la Dirección General competente en materia de Informática, se ha llevado a cabo el análisis funcional y la realización de pruebas en el entorno de preproducción para el correcto funcionamiento de la herramienta informática “MADRE”, diseñada para la gestión y control de la simplificación administrativa y normativa de los procedimientos administrativos de la CARM.

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

En colaboración con el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) se han establecido criterios para la coordinación de la Guía de Procedimientos y Servicios de la CARM y la herramienta informática para la Definición de Expediente Electrónico “DEXEL”, necesario para la tramitación electrónica de los procedimientos de la CARM.

Asimismo, en coordinación con el Servicio de Atención al Ciudadano y la Dirección General competente en materia de informática, se han acometido las actuaciones jurídicas precisas para el proceso de integración de la Guía de Procedimientos y Servicios en la sede electrónica de la CARM.





5. Área de Formación:

En colaboración con la Escuela de Formación e Innovación de la Administración Pública (EFIAP) se han llevado a cabo las siguientes actuaciones formativas:

- Docencia en el curso “El derecho de acceso, regulación y procedimientos”, impartiendo los contenidos sobre el nuevo Reglamento General de Protección de Datos.
- Docencia en el curso “Acogida a nuevos funcionarios de la CARM”, impartiendo los contenidos sobre Administración Electrónica y Protección de Datos personales.





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

1. Actuaciones en ejecución del PAECARM.

La Inspección General de Servicios ha realizado las siguientes actuaciones en ejecución del PAECARM:

- Informe sobre tratamiento en la herramienta informática para la Definición de Expediente Electrónico “DEXEL” de la publicación de las disposiciones de carácter general y de los actos administrativos. Especial referencia a los procedimientos selectivos y de concurrencia competitiva.
- Instrucciones para el alta de documentos que conforman el expediente electrónico en la herramienta informática para la Definición de Expediente Electrónico “DEXEL” por los órganos gestores de la CARM.
- Informe sobre la necesidad de un nuevo apartado en la herramienta informática para la Definición de Expediente Electrónico “DEXEL” denominado otras Disposiciones y Actos Administrativos.





- Definición de las Actuaciones Administrativas Automatizadas Corporativas de la Administración Regional.
- Protocolo para la puesta en funcionamiento de la actuación administrativa automatizada a través de Sello electrónico en la CARM, de fecha 29-11-2019.

Asimismo, se han efectuado las tareas de actualización y mantenimiento de los distintos apartados del Portal WEB PAECARM de naturaleza jurídica, procedimental y organizativa (consultas e informes, documentación, normativa, etc.). Disponible en el siguiente enlace:

<https://pae.carm.es/>

2. Informes sobre consultas de Administración Electrónica, formuladas a través del Portal PAECARM.

En la siguiente tabla se recogen todas las consultas planteadas por los órganos gestores de la CARM a través del portal web PAECARM que han sido resueltas por la Inspección General de Servicios durante 2019.

TABLA 1. CONSULTAS PAECARM RESUELTAS EN 2019

| CONSULTAS RESUELTAS EN 2019 | | | |
|-----------------------------|------------------------------|--------------------|--|
| CONSULTA | CONSEJERIA/ENTIDAD/ORGANISMO | ÓRGANO DIRECTIVO | MOTIVO DE LA CONSULTA |
| 1-2019 | Empleo | Secretaría General | Consulta sobre resolución de recursos presentados en formato papel por sujetos obligados a relacionarse electrónicamente con la Administración Pública (artículo 14.2 de la Ley 39/2015) |





CONSULTAS RESUELTAS EN 2019

| CONSULTA | CONSEJERIA/ENTIDAD/ORGANISMO | ÓRGANO DIRECTIVO | MOTIVO DE LA CONSULTA |
|----------|---|--|--|
| 2-2019 | Empleo | Dirección General de Comercio, Consumo y Simplificación Administrativa | Consulta sobre la herramienta de Definición de Expediente Electrónico "DEXEL" |
| 3-2019 | Familia, Igualdad de Oportunidades | Dirección General de Familia y Políticas Sociales | Consulta sobre la herramienta de Definición de Expediente Electrónico "DEXEL" |
| 4-2019 | Empleo | Dirección General de Relaciones Laborales y Economía Social | Consulta sobre la herramienta de Definición de Expediente Electrónico "DEXEL" |
| 5-2019 | Hacienda | Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios | Consulta sobre certificado electrónico de empleado público |
| 6-2019 | Agua, Agricultura, Ganadería y Pesca | Dirección General de Fondos Agrarios y Desarrollo Rural | Consulta sobre proceso de desarrollo de formulario de solicitud electrónico |
| 7-2019 | Empleo | Dirección General de Medio Ambiente y Mar Menor | Consulta sobre instrucciones y modelos para la presentación electrónica de solicitudes y documentación en el procedimiento de evaluación ambiental |
| 8-2019 | Salud | Dirección General de Salud Pública y Adicciones | Consulta sobre usuarios en la herramienta de Definición de Expediente Electrónico "DEXEL" |
| 9-2019 | Presidencia | Secretaría General | Consulta sobre tramitación electrónica de procedimientos |
| 10-2019 | Agua, Agricultura, Ganadería y Pesca | Dirección General de Ganadería, Pesca y Acuicultura | Consulta sobre tramitación electrónica del procedimiento Registro de maquinaria agrícola (634) |
| 11-2019 | Presidencia | Secretaría General | Consulta sobre firma electrónica |
| 12-2019 | Servicio Regional de Empleo y Formación (SEF) | | Consulta sobre presentación electrónica por sujetos obligados mediante la herramienta "ORVE" |





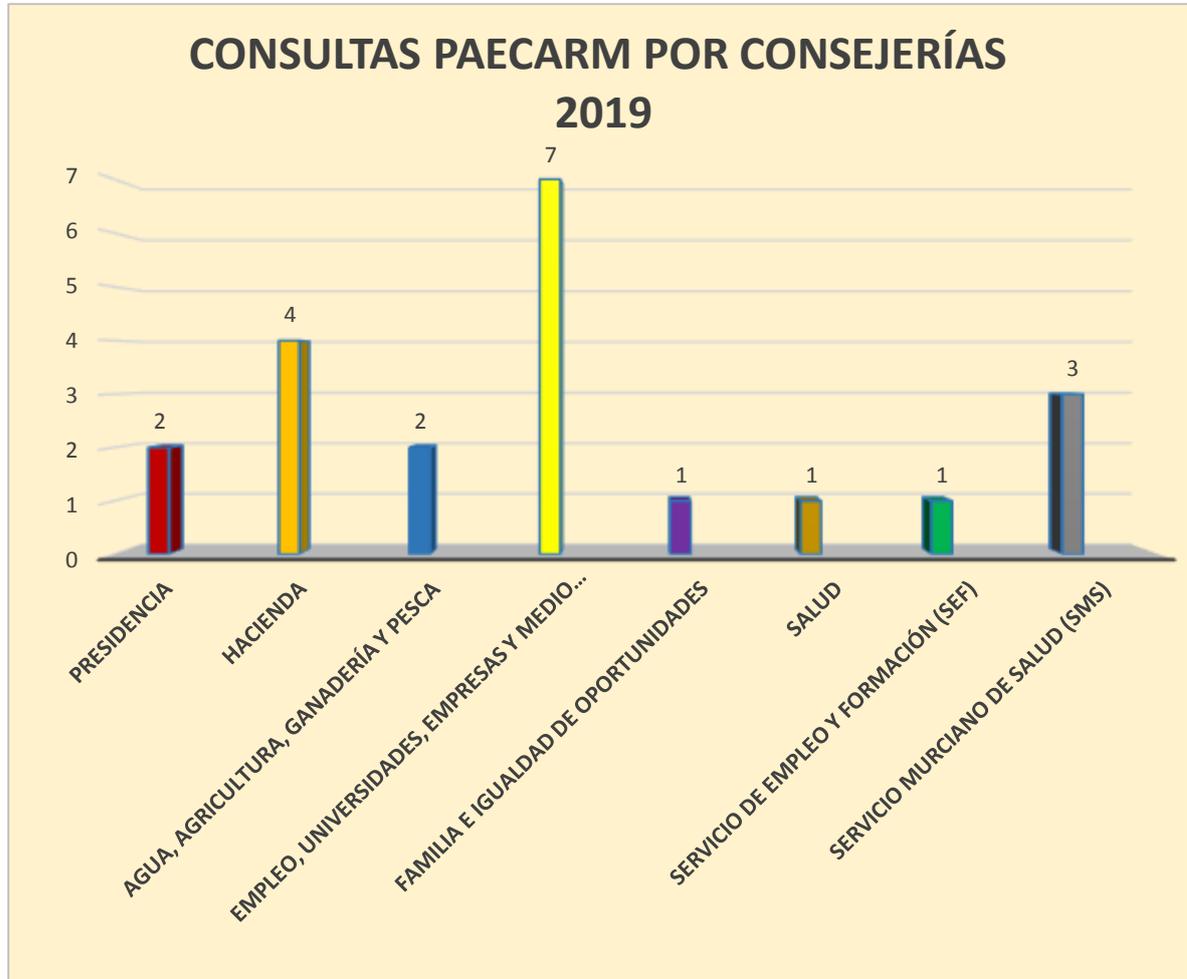
CONSULTAS RESUELTAS EN 2019

| CONSULTA | CONSEJERIA/ENTIDAD/ORGANISMO | ÓRGANO DIRECTIVO | MOTIVO DE LA CONSULTA |
|----------|----------------------------------|--|--|
| 13-2019 | Empleo | Dirección General de Relaciones Laborales y Economía Social | Consulta sobre tramitación electrónica del procedimiento participación de menores de 16 años en espectáculos públicos (2716) |
| 14-2019 | Servicio Murciano de Salud (SMS) | | Presentación por representante del justificante de notificación de apoderamiento |
| 15-2019 | Hacienda | Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios | Consulta sobre como notificar el inicio del expediente electrónico a solicitud del interesado |
| 16-2019 | Hacienda | Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios | Consulta sobre cumplimiento del artículo 21.4 de la LPAC cuando existen varios plazos de resolución |
| 17-2019 | Hacienda | Dirección General de Informática | Consulta sobre uso de la aplicación Portafirmas por parte de personal de centros concertados |
| 18-2019 | Empleo | Secretaría General | Consulta sobre formulario de solicitud electrónico |
| 19-2019 | Servicio Murciano de Salud (SMS) | | Consulta sobre entrada en vigor del artículo 14 de la Ley 39/2015 |
| 20-2019 | Servicio Murciano de Salud (SMS) | | Consulta sobre el medio para relacionarse con otros órganos de la CARM |
| 21-2019 | Empleo | Dirección General Energía y Actividad Industrial y Minera | Consulta sobre presentación de una solicitud a través de la herramienta "ORVE" |





GRÁFICO 1. CONSULTAS PAECARM POR CONSEJERÍAS



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. Disponible en el siguiente enlace: <https://pae.carm.es/>










+ PLAN ESTRATÉGICO DE EA + CONSULTAS + DOCUMENTACIÓN + HERRAMIENTAS + PARA DESARROLLADORES

Paecarm / Inicio / Consultas / Consultas resueltas e informes

00-GENERALES

- Realizar en un mismo documento, un informe de un Jefe de Servicio o similar y Propuesta de una Directora, basada en este informe.
- El órgano consultante plantea dudas sobre en qué categoría de las establecidas en el SIA dentro del atributo "clases de trámites" (familias en la Guía de Procedimientos y Servicios) deben encuadrar sus procedimientos relativos a las evaluaciones medio ambientales
- Aplicación del artículo 68.4 de la Ley 39/2015, relativo a la subsanación, en relación a la disposición derogatoria única en concordancia con la disposición final 7ª, de la Ley 39/2015, que establecen que el registro electrónico no entra en vigor hasta el 2018. Sobre esa base ¿podemos requerir al sujeto obligado que presente telemáticamente la subsanación por registro?
- Inconveniente en publicar (en el BORM por ejemplo) el CSV de un documento, para que los ciudadanos puedan descargarse directamente la copia auténtica desde la sede electrónica.
- Aplicación GESPRO del FEAGA. Servicio de Asociacionismo Agrario y Estadística. En la Dirección General de Producciones y Mercados Agroalimentarios de la Consejería de Agua, Agricultura y Medios Ambiente, se gestionan los programas operativos (OP) de las Organizaciones de Productores (OP), línea de ayudas establecida en el Reglamento (UE) 1308/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo. EL FEAGA dispone de una aplicación denominada GESPRO, que se quiere utilizar para gestionar las ayudas de la Dirección General y gestionar los programas operativos.

01-FIRMA DE CIUDADANOS E IDENTIFICACIÓN

- Solicitud electrónica realizada mediante representante
- ¿Cuándo se entiende que una Sociedad Cooperativa tiene la condición de persona jurídica y se le puede exigir la tramitación electrónica?
- Las solicitudes de inscripción de las Cooperativas exigen la presentación de escritura autorizada del notario y copia simple, para lo cual solicitamos su aportación en papel ¿es correcto?
- Qué medios deben emplear para la firma de un convenio entre una empresa y un organismo autónomo de la CARM

02-FIRMA DE EMPLEADOS PÚBLICOS (PORTAFIRMAS)

- Como firmar electrónicamente un fichero PDF superior 5 MB con la aplicación portafirmas
- Se puede firmar un documento administrativo con DNI-electrónico o solo con CAMERFIRMA? ¿Con que certificado se puede firmar un documento administrativo válidamente?

/consultas_informes/-/asset_publisher/Sfmzcsb1n4Mj/content/el-organo-consultante-plantea-d...
nta pero en el que inmediatamente

CONSULTA_INFORME

CONSULTA

INFORME

SERVICIOS EA

00-GENERALES

01-FIRMA DE CIUDADANOS E IDENTIFICACIÓN

02-FIRMA DE EMPLEADOS PÚBLICOS (PORTAFIRMAS)

03-OTROS SERVICIOS DE FIRMA ELECTRÓNICA

04-PRESENTACIÓN (SOLICITUDES Y DOCUMENTOS)

05-PAGO

06-NOTIFICACIÓN

07-CONSULTAS ("CÓMO VA LO MÍO" Y CARPETA CIUDADANA)

08-EXPEDIENTE ELECTRÓNICO

09-ARCHIVO (EXPEDIENTES CERRADOS)

10-INTEROPERABILIDAD Y CERTIFICACIONES

11-TABLÓN ELECTRÓNICO

01/04/2020 14:18:14
HERRERO SEMPERE, ANA PILAR
Esto 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 el código seguro de verificación (CSV) CARM-e1d0eb5-7412-453c-6915-0050569b34e7





III.-ACTUACIONES COMO DELEGADO DE PROTECCIÓN DE DATOS.

1. La Inspección General de Servicios como Delegado de Protección de Datos.

El *Reglamento 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento General de Protección de Datos)*, crea la figura del Delegado de Protección de Datos, que será obligatoria en el ámbito de las Administraciones Públicas.

El Reglamento General de Protección de Datos especifica que el Delegado de Protección de Datos, debe tener conocimientos especializados del derecho y la práctica en materia de protección de datos, así como comprensión de las tecnologías de la información y la seguridad de los datos.

En cumplimiento de esta obligación, el Consejo de Gobierno mediante Acuerdo de 1 de agosto de 2018 nombró a la Inspección General de Servicios Delegado de Protección de Datos de la Administración General de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, sus Organismos y Entidades públicas y privadas, Fundaciones y Consorcios, excluidos los siguientes organismos y entidades: la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades y el Instituto Murciano de Acción Social, los Centros





Docentes de la Consejería de Educación, Juventud y Deportes y el Servicio Murciano de Salud, los cuales tienen sus propios Delegados de Protección de Datos.

El Reglamento General de Protección de Datos especifica las funciones del Delegado de Protección de Datos, entre la que destaca la de informar y asesorar al Responsable, al Encargado del tratamiento y a los empleados de las obligaciones que impone el referido reglamento; así como supervisar el cumplimiento interno de la normativa vigente en materia de protección de datos personales.

Las funciones atribuidas a la Inspección General de Servicios como Delegado de Protección de Datos en la CARM, se concretan, entre otras, en las siguientes actuaciones:

- Información y asesoramiento a responsables y a encargados de tratamiento de datos, así como a los empleados públicos que realicen tratamiento de datos de carácter personal, sobre las obligaciones que les incumben en virtud del Reglamento General de Protección de Datos.
- Supervisión del cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos.
- Asesoramiento acerca de las evaluaciones de impacto cuando lo soliciten los responsables de tratamiento de datos.
- Cooperación con la Agencia Española de Protección de Datos.
- Asesoramiento a los interesados en materia de protección de datos.





2. Desarrollo de actuaciones como Delegado de Protección de Datos.

Las actuaciones que ha desarrollado la Inspección General de Servicios como Delegado de Protección de Datos de la CARM en 2019, se describen a continuación.

2.1 Implantación del Reglamento (UE) 2016/679 General de Protección de Datos y de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal en Consejerías, Organismos y Entes de la CARM.

La Inspección General de Servicios como Delegado de Protección de Datos elaboró un plan para la implantación de medidas en Consejerías, Organismos y Entes de la CARM para dar cumplimiento a las obligaciones establecidas en el Reglamento General de Protección de Datos y en la Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos y garantía de los derechos digitales.

Dicho plan tiene por objeto, conforme a las previsiones del Reglamento General de Protección de Datos y la normativa regional, la asignación de responsabilidades en el cumplimiento de las obligaciones previstas en dicho reglamento, así como definir las tareas que competen a cada uno de los actores implicados, para que la Administración Pública Regional pueda cumplir con las obligaciones que le han sido impuestas en la materia. También se lleva a cabo en el plan la definición de qué herramientas informáticas corporativas deben desarrollarse desde la Dirección General competente en materia de informática, que permitan y faciliten a todos los actores implicados el cumplimiento de sus obligaciones, así como guardar las evidencias que justifiquen la





licitud del tratamiento de datos y que se ha cumplido con todas las obligaciones impuestas por el Reglamento General de Protección de Datos.

En desarrollo del plan, se han realizado las siguientes actuaciones:

- Diseño funcional en colaboración con la Dirección General competente en materia de informática de la herramienta corporativa “Sistema de Información del Registro de las actividad de tratamiento de la CARM” (SI-RAT). La herramienta abarca el ciclo de vida del tratamiento de datos de carácter personal en relación con las obligaciones para Responsable, Encargado del tratamiento y Delegado de Protección de Datos, y el ejercicio de derechos de los interesados. Comprende entre sus funcionalidades: el Registro de las Actividades de Tratamiento; la generación de cláusulas de información dirigidas los ciudadanos sobre los tratamientos de datos; la gestión de la información sobre el ejercicio de derechos de los interesados de forma automatizada en Sede Electrónica de la CARM; y, en materia de transparencia, con arreglo a lo previsto en la Ley Orgánica de Protección de Datos, SI-RAT proporcionará la información requerida para el Portal de la Transparencia de la CARM sobre las actividades de tratamiento.
- Elaboración del procedimiento común de ejercicio de los derechos en materia de Protección de Datos personales, código 2736 de la Guía de Procedimientos y Servicios de la CARM. Dicho procedimiento permite a los ciudadanos ejercer, ante el responsable del tratamiento de datos, sus derechos de acceso, rectificación, oposición, supresión, limitación y portabilidad, reconocidos en los artículos 15 a 21 del Reglamento General de Protección de Datos.
- Elaboración del modelo de cláusula informativa en materia de protección de datos para su inclusión en el “Sistema de Información del Registro de las actividades de tratamiento de la CARM” (SI-RAT). Dicha cláusula se mostrará en todos los formularios de solicitud de los procedimientos administrativos de la





CARM. El modelo se ha elaborado de acuerdo con los requisitos establecidos en el Reglamento General de Protección de Datos y en la Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos y garantía de los derechos digitales, y de conformidad con la “Guía para el cumplimiento del deber de informar” de la Agencia Española de Protección de Datos. El modelo de cláusula informativa contiene toda la información en materia de protección de datos dirigida a los interesados, tanto la básica como la adicional.

2.2 Asesoramiento a Responsables, Encargados de tratamiento de datos, empleados públicos y ciudadanos en materia de protección de datos.

La Inspección General de Servicios, como Delegado de Protección de Datos, en ejercicio de su función de información y asesoramiento, ha emitido informes de respuesta a consultas en materia de protección de datos.

En la siguiente tabla se recogen todas las consultas planteadas por responsables o encargados de tratamiento, empleados públicos e interesados, a través de la dirección de correo electrónico de contacto con el Delegado de Protección de Datos- Inspección General de Servicios dpdigs@listas.carm.es , y que han sido resueltas durante 2019.





TABLA 2. CONSULTAS DELEGADO DE PROTECCIÓN DE DATOS 2019

| CONSULTAS DELEGADO DE PROTECCIÓN DE DATOS RESUELTAS EN 2019 | | | |
|---|--|---|--|
| CONSULTA | CONSEJERIA/ ENTIDAD/ORGANISMO | ÓRGANO DIRECTIVO | MOTIVO DE LA CONSULTA |
| 1-2019 | Consortio para la Gestión de los Residuos Sólidos de la Región de Murcia | | Consulta sobre adaptación a la nueva Ley Orgánica de Protección de Datos |
| 2-2019 | Consortio para la Gestión de los Residuos Sólidos de la Región de Murcia | | Consulta sobre cesión de datos relativos a contratos de trabajadores a empresa concesionaria de servicios |
| 3-2019 | Agua, Agricultura, Ganadería y Pesca | Dirección General de Fondos Agrarios y Desarrollo Rural | Solicitud de instrucciones en materia de protección de datos para la publicación de anuncios en el BORM |
| 4-2019 | Servicio Murciano de Salud (SMS) | | Escrito del delegado de protección de datos del SMS sobre notificaciones electrónicas |
| 5-2019 | Hacienda | Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios | Consulta sobre remisión de copia de expediente en procedimiento de libre designación |
| 6-2019 | Servicio Regional de Empleo y Formación (SEF) | Servicio Regional de Empleo y Formación (SEF) | Actualización de la cláusula informativa en materia de protección de datos en la herramienta informática E-CV |
| 7-2019 | Hacienda | Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios | Consulta sobre publicación de DNI en resoluciones administrativas |
| 8-2019 | Salud | Dirección General de Planificación, Investigación, Farmacia y Atención al Ciudadano | Consulta sobre registro de las actividades de tratamiento |
| 9-2019 | Agua, Agricultura, Ganadería y Pesca | Dirección General de Fondos Agrarios y Desarrollo Rural | Consulta sobre cláusula para incluir en el formulario específico del procedimiento 2335 de subvenciones LEADER |
| 10-2019 | Hacienda | Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios | Información sobre contenido correcto del DPD en cláusula informativa |
| 11-2019 | Educación, Juventud y Deportes | Secretaría General | Consulta sobre recogida de datos biométricos en el control horario del IES Mazarrón |





CONSULTAS DELEGADO DE PROTECCIÓN DE DATOS RESULTAS EN 2019

| CONSULTA | CONSEJERIA/ ENTIDAD/ORGANISMO | ÓRGANO DIRECTIVO | MOTIVO DE LA CONSULTA |
|----------|--|---|---|
| 12-2019 | Hacienda | Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios | Consulta sobre cláusula de protección de datos para solicitud de participación en pruebas selectivas |
| 13-2019 | Interesado | | Solicitud de un interesado de supresión de datos personales en listados encontrados en google |
| 14-2019 | Educación, Juventud y Deportes | Dirección General de Planificación Educativa y Recursos Humanos | Solicita asesoramiento sobre los formularios de diferentes procedimientos |
| 15-2015 | Agua, Agricultura, Ganadería y Pesca | Dirección General de Innovación, Producciones y Mercados Agroalimentarios | Consulta sobre cláusula informativa en materia de protección de datos |
| 16-2019 | Fundación para la Formación e Investigación Sanitarias. Instituto Murciano de Investigación Biosanitaria Virgen de la Arrixaca. | | Consulta sobre publicación en la web de la Fundación de una imagen |
| 17-2019 | Agua, Agricultura, Ganadería y Pesca | Dirección General de Innovación, Producciones y Mercados Agroalimentarios | Consulta sobre cláusula informativa en materia de protección de datos |
| 18-2019 | Boletín Oficial de la Región de Murcia (BORM) | Boletín Oficial de la Región de Murcia | Consulta sobre supresión de datos publicados en el BORM |
| 19-2019 | Hacienda | Dirección General de Informática, Patrimonio y Telecomunicaciones | Consulta sobre cláusula de protección de datos a incluir el texto en las páginas Web de la CARM |
| 20-2019 | Empleo | Dirección General de Medio Natural | Consulta sobre tratamiento de datos en la elaboración y gestión de una lista de distribución de correo electrónico dirigida a múltiples interesados |
| 21-2019 | Servicio Murciano de Salud (SMS) | | Consulta sobre responsable y encargado de tratamiento en el Programa ACTIVA |





CONSULTAS DELEGADO DE PROTECCIÓN DE DATOS RESULTAS EN 2019

| CONSULTA | CONSEJERIA/ ENTIDAD/ORGANISMO | ÓRGANO DIRECTIVO | MOTIVO DE LA CONSULTA |
|----------|--|--|--|
| 22-2019 | Hacienda | Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios | Consulta sobre autorización de empleados públicos para acceder a la información de la base de datos FIGESPER para la gestión de recursos humanos |
| 23-2019 | Servicio Regional de Empleo y Formación (SEF) | | Asesoramiento sobre información de los carteles de "ZONA VIDEOVIGILADA", de acuerdo con la normativa sobre protección de datos |
| 24-2019 | Empleo | Dirección General de Medio Ambiente y Mar Menor | Consultas sobre envío de documentación con datos personales, para la consulta por otros organismos |
| 25-2019 | Empleo | Secretaría General | Consulta sobre publicación de expedientes que contienen datos personales |
| 26-2019 | Hacienda | Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios | Asesoramiento sobre solicitud de información dirigida al Consejo de Gobierno |
| 27-2019 | Agencia Tributaria de la Región de Murcia (ATRM) | | Consulta sobre expedientes de autorización de salones de juego en el Municipio de Yecla |
| 28-2019 | Agua, Agricultura, Ganadería, Pesca y Medio Ambiente | Dirección General de Producción Agrícola, Ganadera y del Medio Marino | Asesoramiento sobre solicitud del Instituto Español de Oceanografía solicitando la posiciones geográficas de los barcos de pesca del Mar Menor |
| 29-2019 | Hacienda | Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios | Asesoramiento sobre carnet de identificación de los Agentes Medioambientales |
| 30-2019 | Interesado | | Solicitud de información sobre a quién dirigirse en caso de suministro de datos personales sin autorización o consentimiento |
| 31-2019 | Presidencia y Hacienda | Dirección General de Informática Corporativa | Consulta sobre si los datos personales que se recogen en el formulario de solicitud disponible en un página web debe considerarse o no "tratamiento de datos personales" y en consecuencia si es de aplicación o |





| CONSULTAS DELEGADO DE PROTECCIÓN DE DATOS RESULTAS EN 2019 | | | |
|--|----------------------------------|---|--|
| CONSULTA | CONSEJERIA/ ENTIDAD/ORGANISMO | ÓRGANO DIRECTIVO | MOTIVO DE LA CONSULTA |
| | | | no el RGPD y la Ley Orgánica de Protección de datos |
| 32-2019 | Desaladora de Escombreras | | Consulta sobre cláusulas de protección de datos en la contratación pública, en virtud del Real Decreto Ley 14/2019, por el que se adoptan medidas urgentes por razones de seguridad pública en materia de administración digital, contratación del sector público y telecomunicaciones |
| 33-2019 | Educación, Juventud y Deportes | Dirección General de Planificación Educativa y Recursos Humanos | Consulta sobre el Registro de actividades de tratamiento del servicio Línea 900 del Observatorio de la Convivencia escolar |

GRÁFICO 2. CONSULTAS DPD POR CONSEJERÍAS/ENTIDADES 2019





2.3 Difusión de información en materia de protección de datos a responsables, encargados de tratamiento, empleados públicos y ciudadanos.

- Publicación de información sobre Protección de Datos en la web RICA, dirigida a empleados públicos, y en el portal web carm.es, dirigida a los ciudadanos, así como actualización de los contenidos publicados en ambas webs. La publicación de esta información se realiza en cumplimiento del principio de transparencia recogido en el Reglamento General de Protección de Datos.
- Elaboración de nota Informativa del Delegado de protección de Datos-Inspección General de Servicios sobre las novedades introducidas por el Real Decreto-Ley 14/2019, de 31 de octubre, por el que se adoptan medidas urgentes por razones de seguridad pública en materia de administración digital, contratación del sector público y telecomunicaciones (BOE nº 266, de 5 de noviembre de 2019), para su remisión a todos los órganos y organismos de la CARM.
- Remisión a la Consejería de Salud de la “Guía para pacientes y usuarios de la sanidad” de la Agencia Española de Protección de Datos.
- Publicación de anuncios informativos en el tablón del empleado:
 - Anuncio informativo sobre integración de la Cláusula informativa de protección de datos en herramienta informática para la Definición de Expediente Electrónico “DEXEL”.





- Anuncio informativo sobre la Disposición adicional séptima “Identificación de los interesados en las notificaciones por medio de anuncios y publicaciones de actos administrativos” de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.





IV.- ACTUACIONES DE DESARROLLO NORMATIVO Y ASESORAMIENTO JURÍDICO EN MATERIA DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA, SIMPLIFICACIÓN Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS.

1. Elaboración de disposiciones normativas.

- Elaboración de la Orden de la Consejería de Hacienda por la que se acuerda la integración de la Guía de Procedimientos y Servicios en la sede electrónica de la CARM, de fecha 22 de Julio de 2019.
- Elaboración de la Resolución de la Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa, 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 2020. (BORM Nº 284 de 10-12- 2019).
- Elaboración de la Orden de 20 de noviembre de 2019 de la Consejera de Transparencia, Participación y Administración Pública por la que se autorizan actuaciones administrativas automatizadas de la Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa. (BORM Nº 284 de 10-12- 2019).
- Elaboración del borrador de Orden por la que se regula el Registro General Electrónico de Apoderamientos de la Administración Regional.





- Elaboración del borrador de Orden por la que se modifica la Orden de 23 de septiembre de 2014, de la Consejería de Economía y Hacienda por la que se regula el uso del código seguro de verificación en las actuaciones automatizadas corporativas de la Administración Regional.
- Elaboración del borrador de Orden por la que se crea el sello electrónico de entidad de la Administración General de la Región de Murcia.
- Elaboración del borrador de Resolución por la que se crea el sello electrónico de órgano de la Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa.
- Elaboración del borrador de Orden de aprobación como aplicación corporativa del “Sistema de Información del Registro de las actividades de tratamiento de la CARM” (SI-RAT).

2. Informes Jurídicos sobre aprobación de formularios en la Sede Electrónica de la CARM.

- Emisión de informes previos a la aprobación y publicación en la sede electrónica de los formularios de solicitud electrónicos específicos, conforme al artículo 59 del Decreto nº 302/2011, de 25 de noviembre, de Régimen Jurídico de la Gestión electrónica de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. En 2019 la Inspección General de Servicios ha evacuado un total de 34 informes sobre formularios electrónicos específicos:
- Informe de la Inspección General de Servicios sobre la conformidad del formulario electrónico específico denominado Premios Obra Civil de la Región de Murcia,





Propuesto por la Subdirección General de Carreteras, código 1317 de fecha 06/02/2019.

- Informe de la Inspección General de Servicios sobre la conformidad del formulario electrónico específico denominado ayudas a inversiones en explotaciones agrarias, propuesto por la Dirección General de Fondos Agrarios y Desarrollo Rural, de fecha 08/02/2019.
- Informe relativo de la Inspección General de Servicios sobre la solicitud de la Dirección General de Comercio, Consumo y Simplificación Administrativa de aprobación de 58 formularios electrónicos específicos de la Dirección General de Energía y Actividad Industrial y Minera, de fecha 12/03/2019.
- Informe de la Inspección General de Servicios sobre la solicitud de la Dirección del Servicio Murciano de Salud de aprobación del formulario electrónico específico denominado: "financiación de la contratación y otras medidas de inserción laboral de personas con enfermedad mental y/o drogodependencia en proceso de recuperación y la obtención de la condición de entidad colaboradora", código 2305 de fecha 11/04/2019.
- Informe de la Inspección General de Servicios sobre el Proyecto de Decreto relativo a la obligatoriedad de relacionarse a través de medios electrónicos a los participantes en procesos selectivos del personal estatutario fijo o temporal del Servicio Murciano de Salud, de fecha 05/05/2019.
- Informe de la Inspección General de Servicios sobre la conformidad del formulario electrónico específico denominado ayudas a la prestación del servicio de asesoramiento a explotaciones agrarias (sae), propuesto por la Dirección General de Agricultura, Ganadería, Pesca y Acuicultura, código 7142, de fecha 15/05/2019.





- Informe de la Inspección General de Servicios sobre la conformidad del formulario electrónico específico de solicitud de subvenciones a las organizaciones profesionales agrarias para el fomento de actividades de servicio al sector agrario, propuesto por la Dirección General de Innovación, Producción y Mercado Agroalimentario, código 758 de fecha 17/05/2019.
- Informe de la Inspección General de Servicios sobre la conformidad del formulario electrónico específico del procedimiento programa de incentivos a la movilidad eficiente y sostenible (programa MOVES), propuesto por la Dirección General de Energía y Actividad Industrial y Minera, código 3070 de fecha 21/05/2019.
- Informe de la Inspección General de Servicios sobre la conformidad del formulario electrónico específico de expedición/ renovación de títulos de buceo profesional, propuesto por la Dirección General de Transportes, Costas y Puertos, código 704, de fecha 30/05/2019.
- Informe de la Inspección General de Servicios sobre la conformidad del formulario electrónico específico denominado ayudas a la creación de empresas agrarias por jóvenes agricultores (no vinculadas a la ayuda de inversión en explotaciones agrarias), propuesto por la Dirección General de Fondos Agrarios y Desarrollo Rural, con código 3125 de fecha 06/06/2019.
- Informe de la Inspección General de Servicios sobre la conformidad del formulario electrónico específico denominado ayudas a la sustitución de equipo de aire acondicionado en viviendas en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, por otro de alta eficiencia energética 2019, propuesto por la Dirección General de Ordenación del Territorio, Arquitectura y Vivienda, con código 3081 de fecha 14/06/2019.





- Informe de la Inspección General de Servicios sobre la conformidad del formulario electrónico específico denominado premios de arquitectura de la Región de Murcia, propuesto por la Dirección General de Ordenación del Territorio, Arquitectura y Vivienda, de fecha 27/06/2019.
- Informe de la Inspección General de Servicios sobre la conformidad del formulario electrónico específico denominado viviendas vacacionales: altas, bajas y modificaciones, propuesto por el Instituto de Turismo de la Región de Murcia, código 1890 de fecha 01/07/2019.
- Informe de la Inspección General de Servicios sobre la conformidad de los formularios electrónicos específicos asociados a los procedimientos administrativos, propuestos por la Dirección General de Transportes, Costas y Puertos, con códigos 1731 y 433 de fecha 29/07/2019.
- Informe de la Inspección General de Servicios sobre la conformidad de los 14 formularios electrónicos específicos, propuesto por la Dirección General de Medio Natural, de fecha 17/10/2019.
- Informe de la Inspección General de Servicios sobre la conformidad del formulario electrónico específico “solicitud de autorización de intervenciones en bienes integrantes del patrimonio cultural y entornos de monumentos” propuesto por la Dirección General de Bienes Culturales, de fecha 30/10/2019.
- Informe de la Inspección General de Servicios sobre la conformidad del formulario electrónico específico “concurso de traslados de funcionarios de los cuerpos docentes”, propuesto por la Dirección General de Planificación Educativa y Recursos Humanos, con código 845 fecha 06/11/2019.





- Informe de la Inspección General de Servicios sobre la conformidad del formulario electrónico específico “ayudas para el desarrollo de proyectos no programados conforme a la estrategia de desarrollo local participativo” propuesto por la Dirección General de Política Agraria Común, de fecha 08/11/2019.
- Informe de la Inspección General de Servicios sobre la conformidad de los formularios electrónicos específicos asociados a los procedimientos administrativos, códigos 1731 y 433 de fecha 12/11/2019.
- Informe de la Inspección General de Servicios sobre la conformidad del formulario electrónico específico de “autorización de intervenciones en bienes integrantes del patrimonio cultural y entornos de monumentos”, propuesto por la Dirección General de Bienes Culturales, código 1832 de fecha 15/11/2019.
- Informe de la Inspección General de Servicios sobre la conformidad del formulario electrónico específico para el procedimiento de “Préstamo de Expedientes Administrativos del Archivo General de la Región de Murcia”, código 0372 de fecha 25/11/2019.
- Informe de la Inspección General de Servicios sobre la conformidad del formulario electrónico específico para el procedimiento de “Transferencia de documentos al Archivo General de la Región de Murcia”, código 0373 de fecha 25/11/2019.
- Informe de la Inspección General de Servicios sobre la conformidad del formulario electrónico específico para el procedimiento de “Certificado de documentos del Archivo General de la Región de Murcia”, código 0374 de fecha 25/11/2019.
- Informe de la Inspección General de Servicios sobre la conformidad del formulario electrónico específico para el procedimiento de “Cesión Temporal de documentos del Archivo General de la Región de Murcia para Exposiciones”, código 2552 de fecha 25/11/2019.





- Informe de la Inspección General de Servicios sobre la conformidad del formulario electrónico específico para el procedimiento de “Registro Oficial de Maquinaria Agrícola” código 0634 de fecha 28/11/2019.

- Informe de la Inspección General de Servicios sobre la conformidad del formulario electrónico específico para el procedimiento “reconocimiento, evaluación, acreditación y registro de las competencias profesionales (PREAR)”, propuesto por el Instituto de las Cualificaciones de la Región de Murcia, código 8446 de fecha 02/12/2019.

- Informe de la Inspección General de Servicios sobre la conformidad de los formularios electrónico específicos para los procedimientos: “cambios de circunstancias en procedimientos del instituto murciano de acción social”; “comunicación de cambio de circunstancias de dependencia” y “reconocimiento del derecho de las pensiones no contributivas” propuestos por la Dirección General del IMAS, códigos 3119, 1398 y 0611 de fecha 03/12/2019.

- Informe de la Inspección General de Servicios sobre la conformidad del formulario electrónico específico para el procedimiento de “Selección y Nombramiento de Directores en Centros Docentes Públicos” código 774 de fecha 04/12/2019.

- Informe de la Inspección General de Servicios sobre la conformidad del formulario electrónico específico para el procedimiento “Renovación de Directores en Centros Docentes Públicos” código 2858 de fecha 04/12/2019.

- Informe de la Inspección General de Servicios sobre la conformidad del formulario electrónico específico para el procedimiento “Programa Educativo Ruta





Biocientífica para alumnos de 2º curso de bachillerato” código 183 de fecha 09/12/2019.

- Informe de la Inspección General de Servicios sobre la conformidad del formulario electrónico específico para el procedimiento “Programa Educativo de Coros Escolares de la Región De Murcia «Cantemus» “código 2451 de fecha 09/12/2019.
- Informe de la Inspección General de Servicios sobre la conformidad del formulario electrónico específico denominado “Programa Educativo G.D. Patrimonio" código 3281 y “Programa Educativo Talleres Aula Market-UPCT” código 3282, de fecha 18/12/2019.
- Informe de la Inspección General de Servicios sobre la conformidad del formulario electrónico específico denominado “Programa Itinerarios Docentes Agroalimentarios” código 0182 y “Programa Educativo de Higiene Postural ISQUIOS” código 1159, de fecha 18/12/2019.
- Informe de la Inspección General de Servicios sobre la conformidad de los formularios electrónicos específicos: reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad; emisión de certificados e informes relacionados con el grado de discapacidad; solicitud inicial de grado de dependencia y reconocimiento del derecho a las prestaciones del sistema y renta básica de inserción, propuestos por la Dirección Gerencial del IMAS, códigos 0698, 1100, 7402 y 0648 de fecha 20/12/2019.





3. Otros informes jurídicos sobre administración electrónica, simplificación administrativa, y solicitud de acceso a la información pública.

- Informe de fecha 9-4-2019 de la Inspección General de Servicios sobre la propuesta de acuerdo al Consejo de Gobierno que propone la Secretaría General de Agua, Agricultura, Ganadería y Pesca, con el fin de atribuir a la Inspección General de Servicios de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, la función de verificación de que el organismo pagador de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia ha cumplido con los "criterios de autorización", en el período comprendido entre el 16 de octubre de 2015 y el 15 de octubre de 2018.
- Informe de fecha 11-4-2019 sobre los temas tratados en la reunión de la Comisión Sectorial de Administración Electrónica el 4-4-2019.
- Observaciones de la Región de Murcia al borrador del Proyecto del Real Decreto por el que se desarrollan la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, de fecha 22-4-2019.
- Informe de la Inspección General de Servicios sobre el Proyecto de Decreto relativo a la obligatoriedad de relacionarse a través de medios electrónicos a los participantes en procesos selectivos del personal estatutario fijo o temporal del Servicio Murciano De Salud, de fecha 8-5-2019.
- Informe Propuesta de la Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa sobre la solicitud de acceso a la información formulada por D.





C.C.C. a al amparo de la ley 12/2014, de 16 de diciembre, de Transparencia y Participación Ciudadana de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, de fecha 26-11-2019.

- Informe de la Inspección General de Servicios sobre la emisión de la comunicación prevista en el artículo 21.4 de la Ley 39/2015.
- Informe de fecha 20-12-2019 sobre los temas tratados en la reunión de la Comisión Sectorial de Administración Electrónica celebrada el 17 -12 -2019.
- Observaciones sobre la Carpeta Empresarial.

4. Difusión de información sobre la puesta en marcha de servicios de e-Administración en el ámbito de la CARM.

- Publicación de Anuncios en el apartado “Tablón del Empleado” de la web RICA, dirigidos a todos los empleados públicos informando sobre novedades en materia de Notificaciones electrónicas de la CARM y de los nuevos servicios disponibles en Plataforma de Interoperabilidad.
- Realización de comunicaciones interiores de carácter informativo dirigidas a todos los centros directivos de la CARM relativas a la disponibilidad de nuevos servicios de Administración electrónica.
- Publicación en el apartado “normativa” de la sede electrónica de la CARM, de las normas aprobadas durante 2019 en materia de administración electrónica.





5. Participación de la Inspección General de Servicios en Grupos de trabajo de la Administración Regional.

➤ Grupo de Trabajo “Contratación Administrativa”.

La Inspección General de Servicios ha participado en Grupo de Trabajo y en 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 Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

En el seno de dicho grupo de trabajo y comité de expertos, en 2019 se ha llevado a cabo el análisis funcional y la realización de pruebas en el entorno de preproducción para el correcto funcionamiento de la aplicación informática corporativa para la gestión de expedientes de contratación (CONCOR), así como la adaptación a los nuevos requerimientos para la integración en la Plataforma de Contratación del Sector Público de la AGE (PLACSP) de todos los poderes adjudicadores del Sector Público Regional.

También se ha procedido a la definición de los tipos documentales en la herramienta informática para la Definición de Expediente Electrónico “DEXEL” para su integración en el expediente de contratación electrónico.

Y, por último, durante el mes de diciembre de 2019 se han iniciado las sesiones





formativas a los usuarios de la aplicación CONCOR.

➤ Grupo de trabajo “Jurídico”.

Creación del grupo de trabajo Jurídico por Acuerdo de Consejo de Gobierno de 12/12/2019. El grupo de trabajo Jurídico tiene como fines la revisión de la descripción en la herramienta informática para la Definición de Expediente Electrónico “DEXEL” de los procedimientos jurídicos de tramitación común, la consolidación de la normativa reglamentaria regional y la revisión del protocolo para la remisión de expedientes a los órganos jurisdiccionales y de comunicaciones con los mismos.

➤ Asimismo, la Inspección General de Servicios ha participado en diferentes reuniones de trabajo sobre las siguientes materias:

- Participación durante los meses de mayo a junio de 2019 en reuniones con el Centro Regional de Informática (CRI), el IMAS y el SEF sobre firma biométrica e implantación de proyecto piloto en el IMAS.
- Participación durante los meses de marzo a julio de 2019 en reuniones con el Centro Regional de Informática (CRI) y el Servicio de Atención al Ciudadano sobre el protocolo de aprobación formularios electrónicos.

6. Relaciones con la Administración General del Estado en materia de Administración Electrónica.





- 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. Reuniones celebradas en fecha 4-4-2019 y 17-12-2019.
- Participación en los diferentes grupos de trabajo de carácter técnico constituidos en el seno de la Comisión Sectorial de Administración Electrónica.
- En relación con la Pasarela Digital Única Europea, creada por el “Reglamento 2018/1724 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 2 de octubre de 2018 relativo a la creación de una pasarela digital única de acceso a información, procedimientos y servicios de asistencia y resolución de problemas y por el que se modifica el Reglamento (UE) n. 1024/2012”, se ha procedido a la identificación de aquellos procedimientos de la CARM incluidos en el ámbito material de dicho Reglamento europeo.
- Cumplimentación de indicadores de privacidad relativa al Reglamento General de Protección de Datos para Informe Nacional del Estado de la Seguridad (INES) del Centro Criptológico Nacional, de fecha 30-12-2019.





V.-PLATAFORMA DE INTEROPERABILIDAD DE LA CARM: IMPULSO Y DESARROLLO.

Las actuaciones de la Inspección General de Servicios realizadas en la Plataforma de Interoperabilidad son las siguientes:

1. Concesión de autorizaciones en la Plataforma de Interoperabilidad y resolución de consultas de usuarios.

- Concesión de las autorizaciones y permisos para el acceso a los servicios de consulta ofrecidos por la Plataforma de Interoperabilidad. Comprende el estudio, tramitación y concesión de las autorizaciones de alta de usuarios solicitadas por los empleados públicos responsables de los procedimientos administrativos. Las solicitudes a la Plataforma pueden ser tanto para acceso de forma manual por empleado público o acceso automatizado a través de las aplicaciones informáticas de gestión de los procedimientos administrativos. Se percibe un aumento de los accesos a Plataforma de forma automatizada.

También comprende la gestión de las altas, bajas y modificaciones de datos de usuarios de la Plataforma.



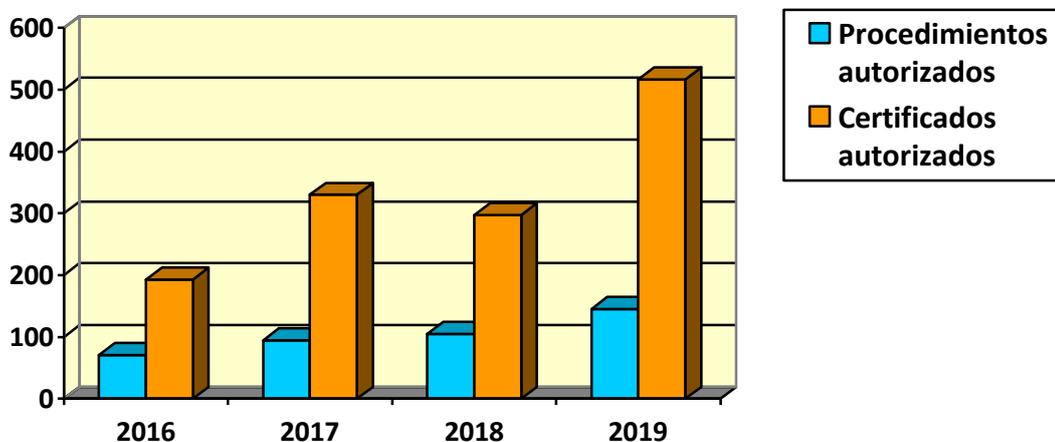


TABLA 3. GESTIÓN DE AUTORIZACIONES EN LA PLATAFORMA DE INTEROPERABILIDAD 2019

| DATOS DE GESTIÓN DE AUTORIZACIONES EN PLATAFORMA DE INTEROPERABILIDAD EN 2019 | | | |
|--|---------------|---------------------|-------|
| ACTUACIÓN | ACCESO MANUAL | ACCESO AUTOMATIZADO | TOTAL |
| Nº de procedimientos autorizados en la Plataforma de Interoperabilidad | 65 | 80 | 145 |
| Nº de servicios de consulta (certificados) autorizados en la Plataforma de Interoperabilidad | 173 | 344 | 517 |
| Nº de procedimientos en los que se han producido modificaciones de altas de usuarios intermedios | 34 | — | 34 |

En el siguiente gráfico se muestra la evolución del número de procedimientos y servicios de consulta autorizados por la Inspección General de Servicios desde el año 2016 a 2019.

GRÁFICO 3. EVOLUCIÓN DE AUTORIZACIONES EN PLATAFORMA DE INTEROPERABILIDAD 2016-2019





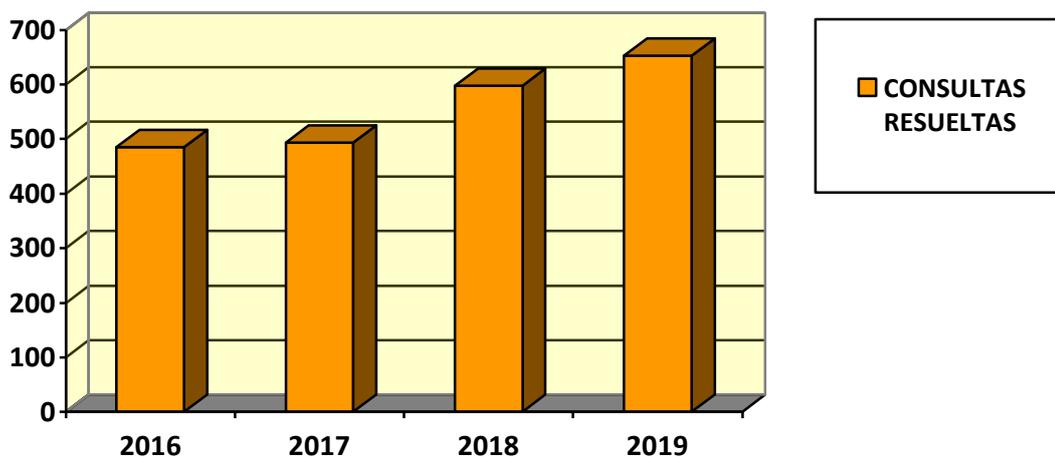
- Resolución de consultas e incidencias relativas la Plataforma formuladas por los empleados públicos usuarios de la misma.

TABLA 4. RESOLUCIÓN DE CONSULTAS E INCIDENCIAS EN PLATAFORMA DE INTEROPERABILIDAD 2019

| CONSULTAS E INCIDENCIAS RESUELTAS POR LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS RELATIVAS A LA PLATAFORMA DE INTEROPERABILIDAD EN 2019 | |
|---|-----|
| Nº de consultas resueltas por la Inspección General de Servicios | 536 |
| Nº de incidencias resueltas en coordinación con la Dirección General competente en materia de Informática | 117 |

En el siguiente gráfico se muestra la evolución de consultas resueltas por la Inspección General de Servicios desde el año 2016 a 2019.

GRÁFICO 4. EVOLUCIÓN DE LAS CONSULTAS RESUELTAS 2016-2019



- Gestión de las solicitudes de autorizaciones de acceso a la Plataforma de Intermediación de Datos de la Administración General del Estado. Comprende





tanto las solicitudes para el consumo por la CARM de servicios de consulta de otras Administraciones Públicas y que son ofrecidos por la Plataforma de Intermediación de Datos, como las peticiones para el consumo por otras Administraciones Públicas de los servicios de consulta (certificados) propios de la CARM y que se ofrecen por la Plataforma de Intermediación de Datos.

TABLA 5. SOLICITUDES DE ACCESO A LA PLATAFORMA DE INTERMEDIACIÓN DE DATOS EN 2019

| GESTION DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA PLATAFORMA DE INTERMEDIACIÓN DE DATOS DE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO 2019 | |
|--|-----|
| Nº de solicitudes de autorización realizadas por la CARM a la Plataforma de Intermediación de Datos para consumo de servicios ofrecidos por otras AAPP. | 81 |
| Nº de solicitudes de autorización realizadas por otras AAPP a la Plataforma de Intermediación de Datos para el consumo de servicios ofrecidos por la CARM. | 141 |

- Coordinación de las actuaciones relativas a requerimientos de auditoría realizados por la Plataforma de Intermediación de Datos de la AGE. Coordinación y asesoramiento a los órganos gestores de la CARM para el cumplimiento de los requerimientos de auditoría efectuados por la Plataforma de Intermediación de Datos de la AGE para la comprobación del cumplimiento de requisitos en los accesos realizados a dicha Plataforma por los órganos gestores de la CARM.





2. Actuaciones en materia de interoperabilidad para la incorporación de nuevos certificados en la Plataforma.

- Realización de pruebas en el entorno preproducción así como comprobación del correcto funcionamiento de los nuevos servicios de consulta (certificados) para su incorporación en la Plataforma de Interoperabilidad en colaboración con la Dirección General competente en materia de informática.
En 2019 se ha incorporado a la Plataforma el certificado de “Consulta de vida laboral”. Con este nuevo certificado la Plataforma cuenta con un total de 47 servicios de consulta (certificados).
- Elaboración de borrados de Convenio tipo de Colaboración para el intercambio de información con las entidades locales de la CARM.

3. Difusión de información relativa a la Plataforma de Interoperabilidad de la CARM.

Revisión, mantenimiento y actualización de la intranet de la Plataforma de Interoperabilidad. Dichas actuaciones se concretaron sobre los siguientes aspectos de la información publicada en la web RICA:

- Actualización de la información relativa a los certificados disponibles en la Plataforma.
- Mejoras y actualización de la información dirigida a los empleados públicos, principalmente la relativa a “Cómo solicitar alta en la Plataforma” y “Modelo de cláusula para la consulta de datos personales”.





VI.- CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Actuaciones de la Inspección General de Servicios relativas a la aprobación de Cartas de Servicios.

Durante 2019 se han aprobado 13 nuevas Cartas de Servicios, previa constitución de los correspondiente Equipos de Trabajo para la elaboración de las mismas, así como una Carta de Servicios en sustitución de otra existente anteriormente.

Estas Cartas de Servicios contienen un total de 114 nuevos compromisos medibles mediante indicadores.

Con éstas, hay un total de 61 Cartas de Servicios vigentes en la CARM.

TABLA 6. CARTAS DE SERVICIOS APROBADAS EN 2019

| CARTAS DE SERVICIOS 2019 | | | |
|--------------------------|---|------------|------------------|
| EXPEDIENTE | CENTRO DIRECTIVO/DOCENTE | APROBACIÓN | PUBLICACIÓN BORM |
| 2019-001 | Instituto de Educación Secundaria Ben Arabí. | 04/12/2019 | 20/12/2019 |
| 2019-002 | Instituto de Educación Secundaria Francisco Salzillo. | 04/12/2019 | 20/12/2019 |
| 2019-003 | Instituto de Educación Secundaria José Luís Castillo Puche. | 04/12/2019 | 20/12/2019 |
| 2019-004 | Colegio de Educación Infantil y Primaria Nuestra Señora del Paso. | 04/12/2019 | 20/12/2019 |





CARTAS DE SERVICIOS 2019

| EXPEDIENTE | CENTRO DIRECTIVO/DOCENTE | APROBACIÓN | PUBLICACIÓN BORM |
|------------|--|------------|------------------|
| 2019-012 | Instituto de Educación Secundaria Sangonera La Verde. | 04/12/2019 | 20/12/2019 |
| 2019-006 | Instituto de Educación Secundaria Sierra Minera. | 13/12/2019 | 25/01/2020 |
| 2019-007 | Centro Integrado de Formación Profesional de Lorca. | 13/12/2019 | 25/01/2020 |
| 2019-008 | Instituto de Educación Secundaria Valle del Segura. | 13/12/2019 | 07/02/2020 |
| 2019-009 | Escuela Superior de Diseño. | 13/12/2019 | 07/02/2020 |
| 2019-010 | Escuela Superior de Arte Dramático. | 13/12/2019 | 07/02/2020 |
| 2019-011 | Instituto de Educación Secundaria Pueblos de La Villa. | 13/12/2019 | 12/02/2020 |
| 2019-015 | Centro de Educación Infantil y Primaria San Roque. | 13/12/2019 | 12/02/2020 |
| 2014-053 | Dirección General de Administración Local. | 17/12/2019 | 12/02/2020 |

LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS

ABRIL 2020

01/04/2020 14:18:14

HERRERO SEMPERE, ANA PILAR

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 el código seguro de verificación (CSV) CARM-e1d0eb5-7412-453c-6915-0050569b34e7

