

2019



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

DIRECCIÓN GENERAL DE REGENERACIÓN Y MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA

CONSEJERÍA DE TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



01/07/2020 14:34:41

HERNÁNDEZ GONZÁLEZ, JOSÉ DAVID

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



Índice.

I. INTRODUCCIÓN	4
II. JUSTIFICACIÓN, CONTEXTO Y OBJETIVOS	6
II.1. Justificación.	6
II.2. Contexto y marco normativo.	7
II.3. Objetivos.	8
III. ACTORES IMPLICADOS Y METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN	10
III.1. Actores implicados.	10
III.2. Descripción y metodología de evaluación.	11
IV. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	13
IV.1. Servicios y herramientas de administración electrónica implantados en la CARM.	13
1) Descripción de los servicios y herramientas de administración electrónica. ...	13
2) Descripción de los servicios de administración electrónica de la sede electrónica de la CARM.	20
IV.2. Indicadores de los servicios y herramientas de administración electrónica en 2019.	24
1) Disponibilidad.	24
2) Indicadores de uso.	26
3) Otros indicadores.	29
IV.3. Evolución de los servicios de administración electrónica.	34
1) Evolución de uso de servicios electrónicos ofrecidos a la ciudadanía y empresas	34
2) Evolución de uso de servicios y herramientas electrónicos en la gestión administrativa por la Administración Pública Regional.	37
V. CONCLUSIONES	46
V.1. Valoración de los resultados.	46
V.2. Conclusiones y recomendaciones.	47
ANEXO. RELACIÓN DE TABLAS Y GRÁFICOS	52



01/07/2020 14:34:41

HERNÁNDEZ GONZÁLEZ, JOSÉ DAVID

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



I. INTRODUCCIÓN

El presente documento constituye el Informe de Evaluación Anual sobre la implantación y funcionamiento de la administración electrónica en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (CARM) para la anualidad 2019.

Su propósito es analizar el proceso de implantación de los medios electrónicos en la Administración Regional durante el 2019.

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

El presente documento contiene la información relativa a los servicios y herramientas de administración electrónica de carácter corporativo¹ implantados en la Administración Regional, así como los correspondientes datos de utilización de dichos servicios.

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

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



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

Así pues, el presente Informe de Evaluación Anual 2019 se estructura en diferentes apartados, del siguiente modo: primero se hace una descripción de los servicios y herramientas corporativos de administración electrónica implantados en la Administración Regional, así como de los servicios disponibles para la ciudadanía en la sede electrónica de la CARM; después se efectúa una presentación de datos e indicadores de medición de dichos servicios y herramientas de administración electrónica en el ejercicio 2019, y, finalmente, se realiza valoración de los resultados obtenidos y se ofrecen unas conclusiones.



II. JUSTIFICACIÓN, CONTEXTO Y OBJETIVOS

II.1. Justificación.

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

Por tanto, el presente Informe de Evaluación Anual 2019 se emite en cumplimiento del mandato recogido en dicho artículo, la Inspección General de Servicios, por ostentar las competencias en materia de inspección y calidad de los servicios, ha realizado la evaluación y emite este Informe. La Dirección General de Informática Corporativa, órgano que ostenta las competencias en materia de informática, ha proporcionado los datos los datos cuantitativos reflejados en las tablas y gráficos, con los que se ha podido realizar la interpretación de los resultados.



II.2. Contexto y marco normativo.

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

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

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

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



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

En este escenario, en el ámbito de la Administración Pública de la CARM se aprobó el *Plan Estratégico de Administración Electrónica en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (PAECARM)*³.

Dicho Plan tiene el doble objetivo, por un lado, de dar respuesta a las obligaciones establecidas en las Leyes 39/2015 y 40/2015, en materia de administración electrónica, y por otro lado, de propiciar la consecución de una administración más eficiente, más cercana, más accesible y transparente.

Los mencionados objetivos se concretan en el PAECARM en otros más específicos, entre los que se encuentra que la Administración Pública Regional tenga efectivamente implantados todos los servicios electrónicos y herramientas de gestión definidos en él en todos los procedimientos administrativos, lo que, asegura la tramitación enteramente electrónica de los mismos. En definitiva, el desarrollo e implantación de servicios de administración electrónica en la CARM para cumplimiento de las Leyes 39/2015 y 40/2015.

II.3. Objetivos.

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

³ [Plan Estratégico de Administración Electrónica en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia](#)



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

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



III. ACTORES IMPLICADOS Y METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN

III.1. Actores implicados.

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

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

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



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

III.2. Descripción y metodología de evaluación.

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

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

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



Los datos anteriores están referidos a la anualidad 2019, si bien también se presenta una comparación de los datos respecto a anualidades anteriores que nos permite mostrar su evolución.

Respecto a la fuente de estos indicadores y datos, los mismos han sido extraídos de las estadísticas de uso de los servicios de administración electrónica 2019, publicados por la Dirección General de Informática Corporativa, que contienen los datos de uso que hace la ciudadanía de los servicios digitales, y los datos internos de uso por la propia Administración Regional para la tramitación electrónica de los procedimientos administrativos. Igualmente, se han obtenido datos del Informe Portafirmas/DUMAS 2019, publicado por la misma Dirección General. El resto de datos se han proporcionado directamente por esa Dirección General a la Inspección General de Servicios.



IV. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

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

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

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

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

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



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

1. Identificación y Firma Electrónica.

Comprende los siguientes servicios:

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

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

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

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



las Administraciones Públicas para relacionarse electrónicamente con ellas los ciudadanos.

2. Presentación electrónica de solicitudes y otros documentos electrónicos.

Comprende los siguientes servicios:

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

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

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

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

2.5. Registro electrónico único: Es el instrumento para la recepción y remisión por medios electrónicos de cualesquiera solicitudes, escritos y comunicaciones correspondientes a los procedimientos y actuaciones de la competencia de la Administración Pública Regional. El registro se integra en la sede electrónica y desde ella se accederá a sus servicios.



3. Notificación electrónica.

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

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

Ambos sistemas son utilizados por la Administración Pública Regional.

4. Consultas electrónicas.

Comprende los siguientes servicios:

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

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



5. Tablón electrónico.

El Tablón de anuncios electrónico permite la publicación, sin perjuicio de los supuestos en el que hayan de utilizarse los diarios oficiales, de los actos administrativos y comunicaciones que, por disposición legal o reglamentaria, deban publicarse en un tablón de anuncios o de edictos. Para ello, se ubicará en la sede electrónica la sección denominada Tablón de anuncios electrónico.

6. Portafirmas- firma electrónica de empleados públicos.

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

7. Otros servicios de firma electrónica de la Administración.

Comprende los siguientes servicios:

7.1. Otros sistemas de firma e identificación de la Administración: Sistemas para la identificación y firma de la Administración Pública Regional en las actuaciones administrativas automatizadas⁴ mediante la utilización de sellos electrónicos (sello de entidad y sello de órgano) y sistema de firma mediante Código Seguro de Verificación.

7.2. Sello de tiempo: Se define como la acreditación a cargo de un tercero de confianza de la fecha y hora de realización de cualquier operación o transacción por medios electrónicos. El sellado de tiempo es un método para probar que un dato electrónico

⁴ Las actuaciones administrativas automatizadas son cualquier acto o actuación realizada íntegramente a través de medios electrónicos por una Administración Pública en el marco de un procedimiento administrativo y en la que no haya intervenido de forma directa un empleado público.



existió en un momento determinado y, además, que no ha sido modificado desde entonces.

7.3. Sistema de validación de firma electrónica de documentos presentados por los ciudadanos: dicha validación se hará a través del Código Seguro de Verificación, que designa al código único que identifica a un documento electrónico. Este código alfanumérico debe aparecer en los documentos electrónicos.

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

8. Expediente electrónico.

Comprende los siguientes servicios:

8.1. Gestión documental: La gestión documental es esencial para la tramitación electrónica en todas las fases del procedimiento administrativo. El sistema de gestión documental organiza y facilita la gestión de contenidos de todo tipo, durante todo el ciclo de vida o fases del procedimiento administrativo y provee de un repositorio documental. Una herramienta de gestión documental permite construir el expediente electrónico, al que nos referimos en el punto siguiente. El gestor documental corporativo de la Administración Pública Regional es “SANDRA”.

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



A nivel de documento electrónico y expediente electrónico, en la práctica el proceso consiste en la integración con el gestor documental corporativo “SANDRA” y en la utilización de aplicaciones informáticas para la gestión interna de los procedimientos administrativos. Así pues, para la tramitación de los expedientes electrónicos en la Administración Pública Regional es necesario el desarrollo de las correspondientes aplicaciones verticales⁵ de gestión interna, así como la integración de estas con los servicios y herramientas corporativos de administración electrónica de la CARM. En defecto de las mismas, y para posibilitar que todos los procedimientos puedan tener expediente electrónico en la Administración Regional, la aplicación genérica denominada “DELFO” permite la gestión de expedientes electrónicos, así como su integración con los servicios de administración electrónica corporativos. Previamente, para la implantación del expediente electrónico en la Administración Pública Regional es necesario definir los procedimientos administrativos, especificar todos los aspectos de la tramitación, así como los tipos documentales que formarán parte del expediente electrónico en cada uno de los procedimientos administrativos de la CARM. Para ello, en la Administración Pública Regional existe la herramienta corporativa para la Definición del Expediente Electrónico (DEXEL).

9. Archivo electrónico único.

El Archivo electrónico único contiene los documentos electrónicos que correspondan a procedimientos finalizados. Estos documentos tienen que conservarse en un formato que permita garantizar la autenticidad, integridad y conservación del documento, así como su consulta con independencia del tiempo transcurrido desde su emisión.

⁵ Las aplicaciones verticales son aquellas herramientas informáticas de apoyo a la gestión que utilizan las unidades administrativas responsables de la tramitación de los procedimientos administrativos.



10. Plataforma de Interoperabilidad.

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

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

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



Sede electrónica de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia

Aviso

INFORMACIÓN: Conforme al [Real Decreto 463/2020](#), durante el estado de alarma se suspenden los términos y se interrumpen los plazos para la tramitación de los procedimientos administrativos, salvo para determinados procedimientos de la Seguridad Social y tributarios conforme al [Real Decreto 465/2020](#) y los previstos en el [Real Decreto-Ley 8/2020](#). Si debe pagar una tasa, no olvide solicitar la exención E095 del 100%, según indica el artículo 5 del [Decreto-Ley 2/2020](#).



INFORMACIÓN GENERAL

INFORMACIÓN COVID-19

Normativa
Fecha y hora oficiales
Calendario oficial de días inhábiles
Red de Oficinas de Atención al Ciudadano
Dni y Certificados digitales



CARPETA DEL CIUDADANO

Notificaciones electrónicas
Trámites realizados
Certificaciones electrónicas
¿Cómo va lo mío?
Consulta de documentos



REGISTRO Y GUÍA DE PROCEDIMIENTOS Y SERVICIOS

Destacados
Últimos días
Todos los trámites
Buscador de trámites electrónicos
Solicitudes genéricas y de trámite ya iniciado
GSE - REU Acceso al Personal



OTRA INFORMACIÓN Y SERVICIOS

Atención a la ciudadanía
Contratación Pública
Tablón Edictal Único del BOE
Ley de presupuestos
Empleo Público
BORM
BOE




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


- **INFORMACIÓN GENERAL:** Normativa, sellos electrónicos y actuaciones administrativas automatizadas, fecha y hora oficial, calendario oficial de días




inhábiles, Oficinas de asistencia en materia de registros, certificados electrónicos admitidos.











- **CARPETA DEL CIUDADANO:** Acceso a notificaciones electrónicas realizadas por la CARM y al punto de acceso general de la AGE, consulta de trámites realizados y consulta del estado de tramitación de los expedientes, descarga de certificados electrónicos y consulta de documentos.
- **REGISTRO Y GUÍA DE PROCEDIMIENTOS Y SERVICIOS:** Acceso al Registro Electrónico Único para la presentación de solicitudes electrónicas, y acceso a la Guía de Procedimientos y Servicios de la CARM, que contiene la información más relevante sobre todos los procedimientos administrativos de la CARM, así como los formularios de solicitud para su presentación por los ciudadanos.
- **OTRA INFORMACIÓN Y SERVICIOS:** Además de los anteriores, la sede electrónica de la CARM contiene enlaces a los siguientes servicios:

-  Aplicación de validación de firma y certificados electrónicos.

-  Pasarela de pago Servicio de pasarela de pago de la CARM.

-  Validación de documentos
Código seguro de verificación (CSV) Servicio de validación de documentos con código seguro de verificación.



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



IV.2. Indicadores de los servicios y herramientas de administración electrónica en 2019.

Para la presentación de los resultados correspondientes a 2019, se han seleccionado diferentes indicadores. En particular, información sobre la disponibilidad de los servicios y herramientas de administración electrónica en la CARM, los datos de usabilidad de los servicios electrónicos, y otros indicadores que muestran el nivel de implantación de la administración electrónica en la CARM.

1) Disponibilidad.

En la siguiente tabla se muestra la disponibilidad en 2019 de los servicios y herramientas de administración electrónica, descritos anteriormente en el apartado IV.1 punto 1).

SERVICIO/HERRAMIENTA DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA		DISPONIBILIDAD 2019
1. Identificación y firma electrónica	Firma electrónica de ciudadanos	Disponible
	Actuación mediante representante-Registro electrónico de Apoderamientos	En desarrollo
	Actuación mediante representación por empleado público-Registro de funcionarios habilitados	En desarrollo
	Verificación en Sede Electrónica de los certificados digitales admitidos por las Administraciones Públicas	Disponible



SERVICIO/HERRAMIENTA DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA		DISPONIBILIDAD 2019
2. Presentación electrónica	Solicitudes electrónicas	Disponible
	Presentación de otros documentos electrónicos	Disponible
	Pasarela de pagos electrónicos	Disponible
	Digitalización de documentos	Disponible
	Registro electrónico único	Disponible
3. Notificación electrónica	Notificación electrónica por comparecencia en sede electrónica CARM	Disponible
	Notificación electrónica por Dirección electrónica habilitada (DEH)	Disponible
4. Consultas electrónicas	Consultas de expedientes y trámites por los interesados	Disponible
	Obtención de certificados electrónicos por los interesados	Disponible
5. Tablón electrónico	Tablón de anuncios electrónico	En desarrollo
6. Portafirmas	Firma por empleado público	Disponible
7. Otros servicio de firma electrónica	Otros sistemas de firma e identificación (sellos de entidad, sellos de órgano y Código Seguro de Verificación)	Disponible
	Sello de tiempo	Disponible



SERVICIO/HERRAMIENTA DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA		DISPONIBILIDAD 2019
	Sistema de validación de firma electrónica de documentos presentados por los ciudadanos	Disponible
	Verificación de documentos electrónicos	Disponible
8. Expediente electrónico	Gestión documental	Disponible
	Expediente electrónico	Disponible
9. Archivo electrónico único		En desarrollo
10. Plataforma de Interoperabilidad		Disponible

Tabla 1.- Servicios y herramientas de administración electrónica disponibles

2) Indicadores de uso.

A continuación, se muestran los datos de uso en 2019 de los principales servicios y herramientas de administración electrónica disponibles en la CARM.

Dependiendo del tipo de servicio o herramienta de administración electrónica, los usuarios son diferentes. Por un lado, la ciudadanía y las empresas, para aquellos servicios de administración electrónica dirigidos a posibilitar las relaciones o transacciones de forma electrónica con la Administración Pública Regional. Y, por otro lado, la propia Administración Regional, bien en las actuaciones realizadas por los



propios empleados públicos, bien en las actuaciones automatizadas ejecutadas por las aplicaciones de gestión interna que dan soporte a la tramitación electrónica en la CARM.

INDICADORES DE USO DE LOS SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA (01/01/2019 a 31/12/2019)		
SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	USUARIO	Nº TOTAL DE TRANSACCIONES
Nº de solicitudes electrónicas presentadas en el Registro Electrónico de la sede electrónica CARM	ciudadanos/ empresas	308.557
Nº de consultas electrónicas de expedientes realizadas en la sede electrónica CARM	ciudadanos/ empresas	83.928
Nº de certificados electrónicos descargados en la sede electrónica CARM	ciudadanos/ empresas	12.082
Nº de pagos electrónicos realizados en la Pasarela de pago electrónico de la CARM	ciudadanos/ empresas	57.386
Nº de notificaciones electrónicas practicadas mediante dirección electrónica habilitada (DEH)	Administración	320.951
Nº de notificaciones electrónicas practicadas por comparecencia en sede electrónica CARM	Administración	28.920
Nº de certificados obtenidos en la Plataforma de Interoperabilidad CARM por los empleados públicos para la tramitación de procedimientos administrativos	Administración (empleado público)	61.662
Nº de certificados obtenidos en la Plataforma de Interoperabilidad CARM de forma automatizada por las aplicaciones informáticas de gestión de los procedimientos administrativos	Administración (actuación automatizada)	1.076.197



INDICADORES DE USO DE LOS SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA (01/01/2019 a 31/12/2019)		
SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	USUARIO	Nº TOTAL DE TRANSACCIONES
Nº de documentos administrativos firmados en la Plataforma Portafirmas (firma electrónica de empleados públicos)	Administración (empleado público)	1.657.478
Nº de documentos administrativos firmados en la Plataforma DUMAS (firma electrónica mediante sello electrónico)	Administración (actuación automatizada)	2.897.306

Tabla 2.- Indicadores de uso de los servicios de administración electrónica

Fuente:

- Estadísticas de uso de servicios administración electrónica 2019, de la Dirección General de Informática Corporativa.
- Informe Portafirmas/DUMAS 2019, de la Dirección General de Informática Corporativa.
- Datos proporcionados por la Dirección General de Informática Corporativa.

En la siguiente tabla se muestran los **datos de uso** de uno de los servicios de administración electrónica, en concreto, la **Pasarela de pago electrónico de la CARM**. La misma permite satisfacer los derechos económicos de la Hacienda Pública Regional así como de otras Administraciones y entes cuya gestión recaudatoria tiene asumida. Se ha seleccionado este servicio por la repercusión que tiene para la ciudadanía al posibilitar la realización de pagos de naturaleza tributaria y otros ingresos de derecho público de forma on line, sin necesidad de acudir presencialmente a las entidades bancarias. En la tabla se indican los pagos totalmente electrónicos realizados mediante TPV virtual en 2019, desglosados en los siguientes indicadores: pagos correspondientes a liquidaciones tributarias (aplicación ARECA), pagos correspondientes a



autoliquidaciones tributarias (aplicación ANIBAL) y pagos correspondientes a tasas y otros ingresos de derecho público (aplicación QUESTOR).

DATOS USO PASARELA DIGITAL PAGO MEDIANTE TPV- VIRTUAL		
2019		
APLICACIÓN	Nº DE TRANSACCIONES	EUROS
ARECA	10.947	1.821.103,36
ANIBAL	2.449	903.965,22
QUESTOR	43.990	2.206.862,62

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

Fuente: Datos proporcionados por la Dirección General de Informática Corporativa.

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

3) Otros indicadores.

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

En la tabla 4 siguiente, se muestran dos indicadores relacionados con el principio europeo de “digital por defecto” que consiste en proporcionar a la ciudadanía y empresas la opción de interactuar digitalmente. Para medir el nivel de digitalización de los procedimientos administrativos de la CARM, se han tenido en cuenta dos indicadores: el número de procedimientos administrativos que disponen de formulario de solicitud electrónica específica para su presentación por la ciudadanía y empresas en



la sede CARM; y el número de procedimientos administrativos de la CARM que disponen del servicio de consulta electrónica de estado de tramitación del expediente administrativo “como va lo mío” en sede CARM.

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

NIVEL DE DIGITALIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS CARM		
SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	Nº	%
Nº de procedimientos administrativos con solicitud electrónica específica en sede electrónica CARM	180	10,93% (sobre un total de 1646)
Nº de procedimientos administrativos en los que puede consultarse por los interesados el estado de tramitación en la sede electrónica CARM (“cómo va lo mío”)	194	11,78% (sobre un total de 1646)

Tabla 4.- Nivel de digitalización de los procedimientos administrativos de la CARM

Fuente: datos proporcionados por la Dirección General de Informática Corporativa.

En la tabla 5 siguiente, se presentan indicadores relativos a la actuación administrativa automatizada en la CARM. En concreto, el número de sellos electrónicos de órgano (órganos administrativos pertenecientes a Consejerías y Organismos Autónomos) que



se están utilizando en la Administración Pública Regional en 2019. Dichos sellos electrónicos se utilizan por los órganos administrativos para la identificación y firma de las actuaciones administrativas realizadas de forma automatizada, es decir, aquellas ejecutadas por las aplicaciones informáticas que dan soporte a las mismas sin la intervención del empleado público. El otro indicador es el número de documentos administrativos generados y firmados electrónicamente de forma automatizada en la CARM.

ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS AUTOMATIZADAS 2019	
SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	Nº
Nº de sellos electrónicos de órgano utilizados para la identificación y firma de las actuaciones administrativas automatizadas	15
Nº de documentos administrativos electrónicos emitidos y firmados de forma automatizada en la CARM mediante sello electrónico (Plataforma DUMAS)	2.897.306

Tabla 5.- Actuaciones administrativas automatizadas

Fuente: datos proporcionados por la Dirección General de Informática Corporativa.

A continuación, en la tabla 6 se muestran los datos relativos al gestor documental corporativo SANDRA. Se indica el número de expedientes electrónicos incorporados a SANDRA, así como varios indicadores relativos a tipos de documentos electrónicos incorporados a SANDRA. Los datos presentados son a partir de 01/06/2019, fecha de inicio de la incorporación de los primeros expedientes y documentos al gestor documental SANDRA.



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



DATOS GESTOR DOCUMENTAL CORPORATIVO SANDRA (01/06/2019 A 31/12/2019)	
DATOS PROCEDENTES DE APLICACIONES DE GESTIÓN QUE YA UTILIZAN EXPEDIENTE ELECTRÓNICO	Nº
Nº de expedientes electrónicos incorporados a SANDRA	166.115
Nº documentos administrativos originales firmados incorporados a SANDRA	180.980
Nº documentos otros (no firmados) incorporados a SANDRA	821.167
Nº documentos aportados por los interesados incorporados a SANDRA	164.810
Nº documentos digitalizados incorporados a SANDRA	74.680
DATOS PROCEDENTES DE APLICACIONES DE GESTIÓN PENDIENTES DE INCORPORAR EL EXPEDIENTE ELECTRÓNICO (SERIES AUXILIARES)	Nº
Nº documentos en series auxiliares no incluidos en expedientes electrónicos, pero incorporados SANDRA	7.891.112

Tabla 6.- Datos del gestor documental corporativo SANDRA

Fuente: datos proporcionados por la Dirección General de Informática Corporativa.

Continuando con la gestión del expediente electrónico, en la tabla 7 siguiente se muestra el número de aplicaciones verticales de gestión interna de procedimientos integradas con los servicios de administración electrónica que pueden tramitar expedientes electrónicos y, en consecuencia, integradas también con el gestor documental corporativo SANDRA. También se muestra el número de procedimientos administrativos que se gestionan con estas aplicaciones verticales de gestión interna. En 2019 son 53 aplicaciones verticales con las se gestionan 322 procedimientos administrativos de la CARM.



DATOS DE EXPEDIENTE ELECTRÓNICO 2019	Nº
Nº de aplicaciones sectoriales de gestión de procedimientos administrativos que tramitan expedientes electrónicos integrados en SANDRA	53
Nº de procedimientos administrativos de la CARM que disponen de expediente electrónico	322

Tabla 7.- Datos de expediente electrónico

Fuente: datos proporcionados por la Dirección General de Informática Corporativa.

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

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

Se han seleccionado aquellos servicios y herramientas que se consideran suficientes para mostrar la evolución de la administración electrónica en la CARM en los últimos años.

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

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



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

El gráfico 1 muestra la **evolución desde el año 2016 hasta el año 2019, del número total de solicitudes electrónicas presentadas por la ciudadanía y empresas en el Registro electrónico único de la sede electrónica de la CARM**. Se muestran todas las solicitudes electrónicas registradas en la sede CARM, incluyendo tanto las solicitudes electrónicas con formulario de presentación genérico como las solicitudes con formulario de presentación electrónico específico, ya sean realizadas por sujetos obligados a la utilización de medios electrónicos como por sujetos que voluntariamente ejercitan su derecho a la presentación de forma electrónica.

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

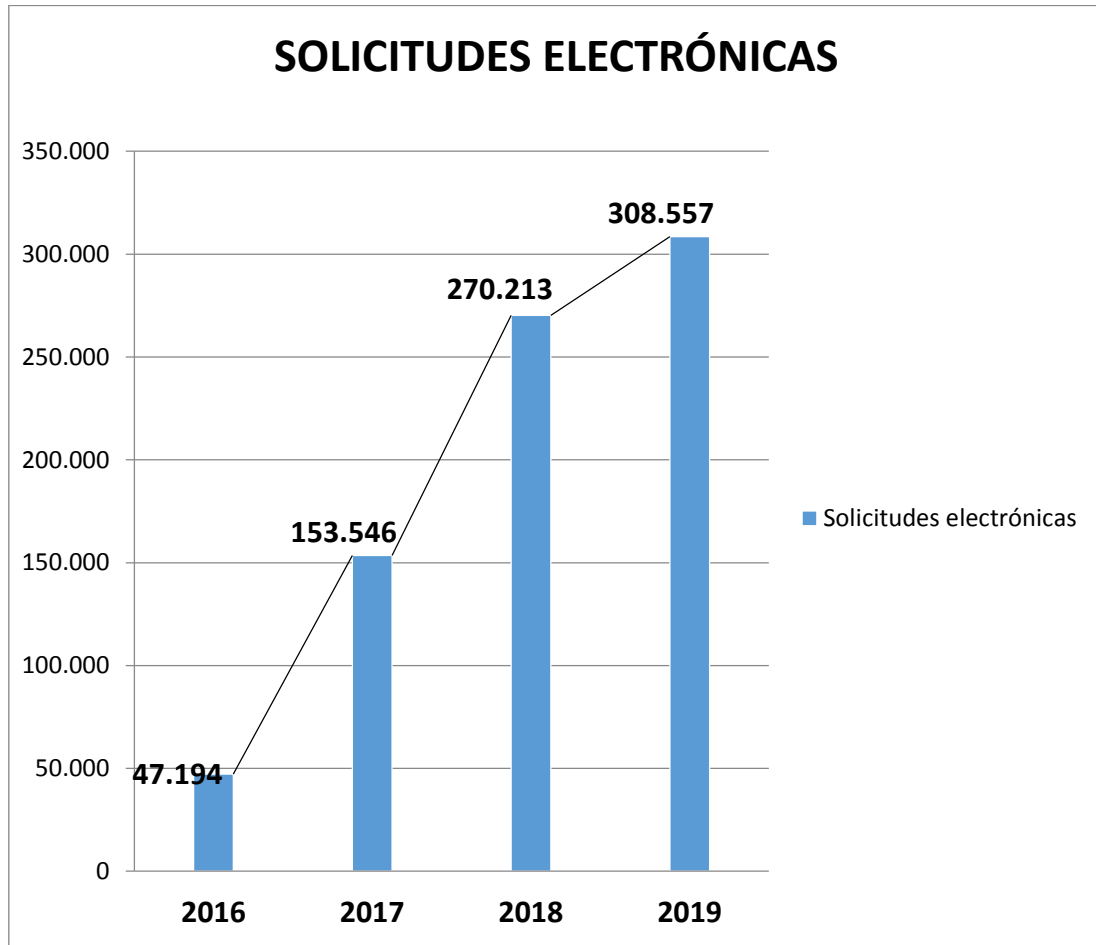


Gráfico 1.- Evolución de solicitudes electrónicas presentadas en el Registro Electrónico de la sede electrónica CARM.

El gráfico 2 muestra la **evolución desde el año 2016 hasta el año 2019, del número total de consultas de expedientes realizadas de forma electrónica por la ciudadanía y empresas en la sede electrónica de la CARM en el apartado “como va lo mío”**. Se incluyen las efectuadas realizadas mediante la identificación con certificado electrónico, así como las realizadas mediante la posesión de claves concertadas. En el mismo se observa un notable incremento del uso de los servicios digitales por la ciudadanía y empresas, en detrimento de los canales de consulta tradicionales.

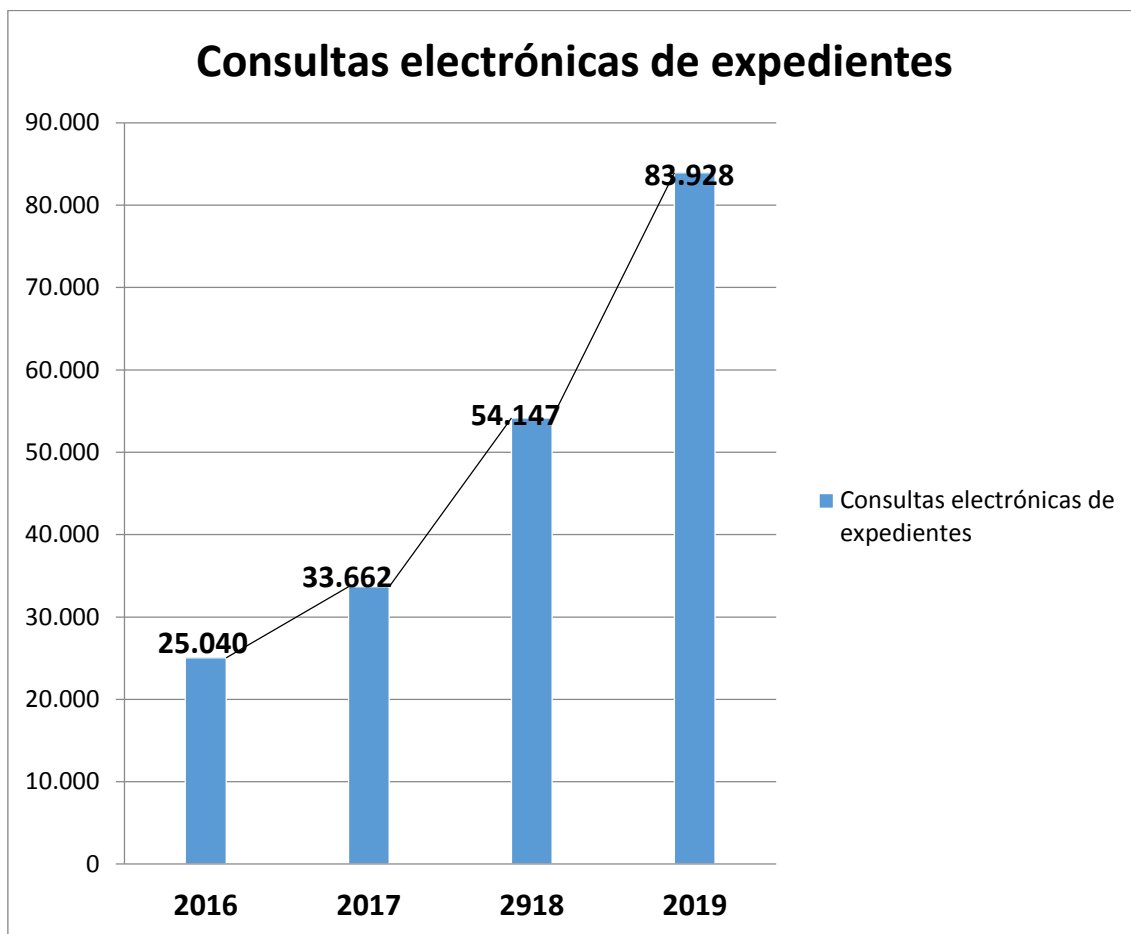


Gráfico2.- Evolución de consultas electrónicas de expedientes realizadas en la sede electrónica CARM

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

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

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

El gráfico 3 presenta la **evolución desde el año 2016 hasta el año 2019, del número total de notificaciones electrónicas realizadas por la Administración Pública Regional** en la tramitación y resolución de los procedimientos administrativos, mediante la modalidad de comparecencia en la sede electrónica CARM.

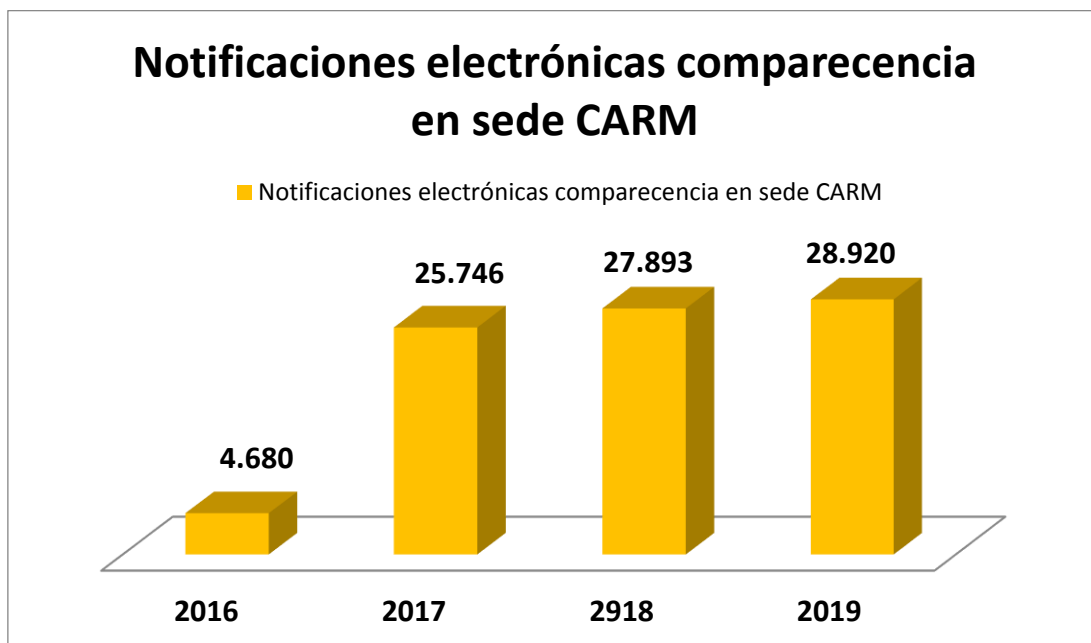


Gráfico 3.- Evolución de Notificaciones electrónicas realizadas mediante en sede electrónica CARM.

El gráfico 4 presenta la evolución desde el año 2017 hasta el año 2019, del número total de notificaciones electrónicas realizadas en la tramitación y resolución de los procedimientos administrativos por la Administración Pública Regional, mediante la modalidad de Dirección Electrónica Habilitada Única (DEH). Esta modalidad de notificación electrónica comenzó en 2017 motivo por el cual los datos se toman desde este año. Este gráfico permite comparar el incremento del número de notificaciones electrónicas DEH cada año.

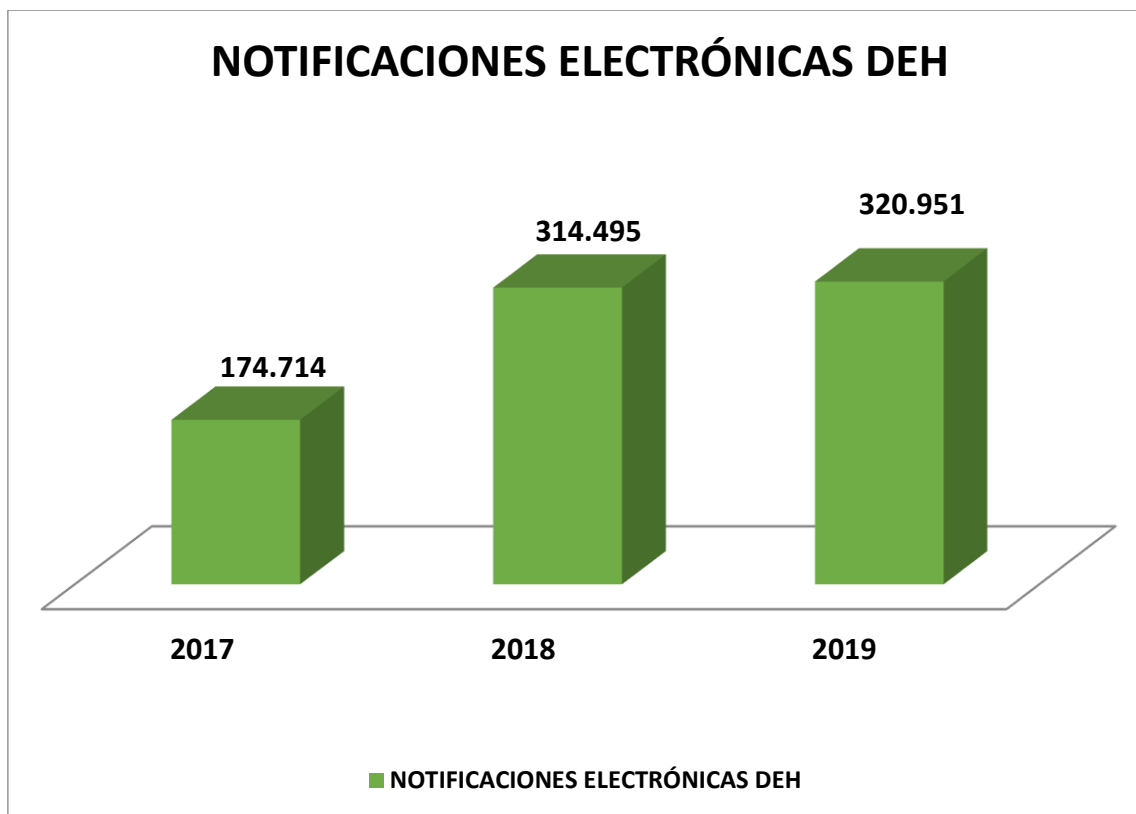


Gráfico 4.- Notificaciones electrónicas realizadas mediante Notificaciones electrónicas realizadas mediante Dirección Electrónica Habilitada (DEH).

El gráfico 5 muestra la **evolución comparativa del número total de notificaciones electrónicas realizadas en las dos modalidades anteriores, comparecencia en sede CARM y Dirección Electrónica Habilitada**. Este gráfico permite comparar el incremento notable del número de notificaciones electrónicas realizadas en la modalidad de Dirección Electrónica Habilitada. Hay que señalar que esta modalidad es la utilizada para notificar electrónicamente a los sujetos obligados a relacionarse electrónicamente con la Administración, a diferencia de la otra modalidad que es la utilizada para los sujetos que optan voluntariamente a recibir las notificaciones de forma electrónica.

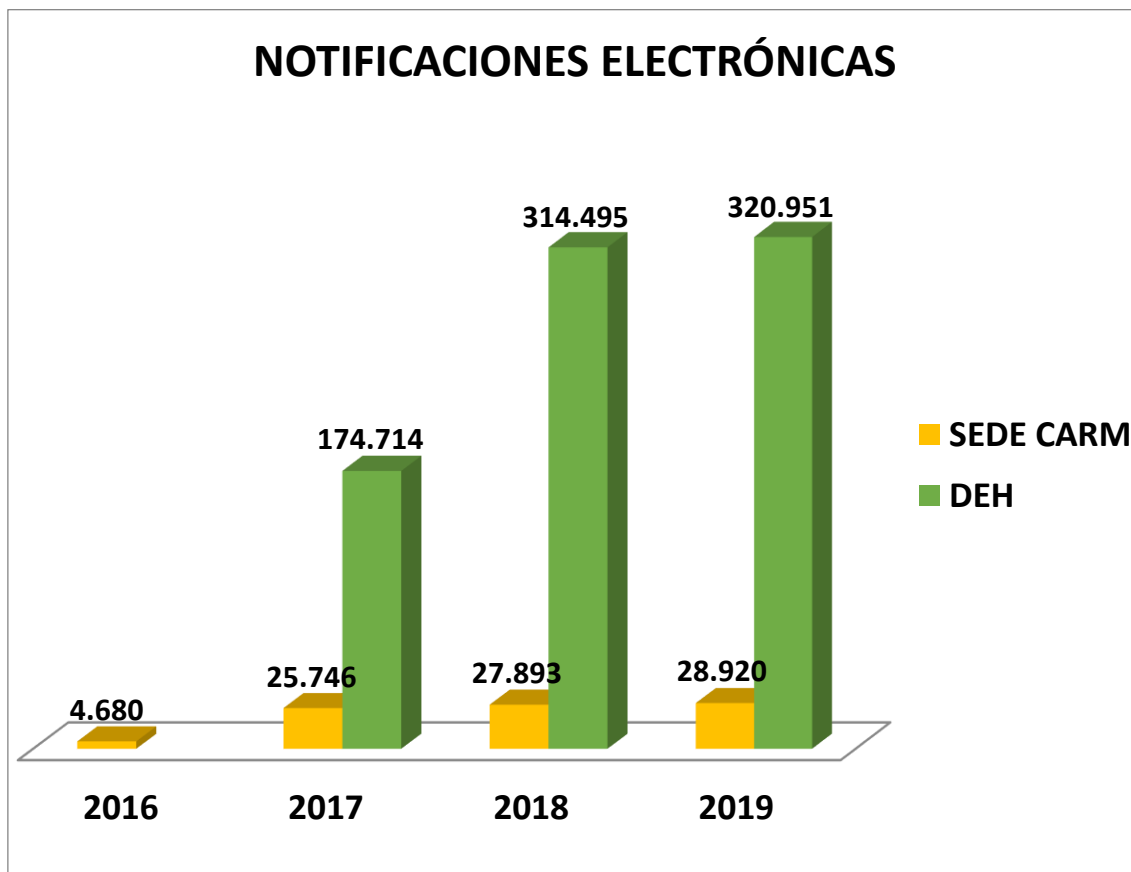


Gráfico 5.- Evolución comparativa de las notificaciones electrónicas

Los siguientes gráficos 6 ,7 y 8 muestran el **uso de la Plataforma de Interoperabilidad de la CARM** para la descarga de certificados o consulta de datos necesarios para la tramitación y resolución de los procedimientos administrativos de la Administración Pública Regional.

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



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

El uso de la Plataforma de Interoperabilidad de la CARM puede realizarse accediendo a la aplicación el empleado público, o bien de forma automatizada por las aplicaciones de gestión de los procedimientos administrativos. El gráfico 6 muestra la evolución desde el año 2016 hasta el año 2019, de la descarga de certificados en la Plataforma realizada por los empleados públicos.

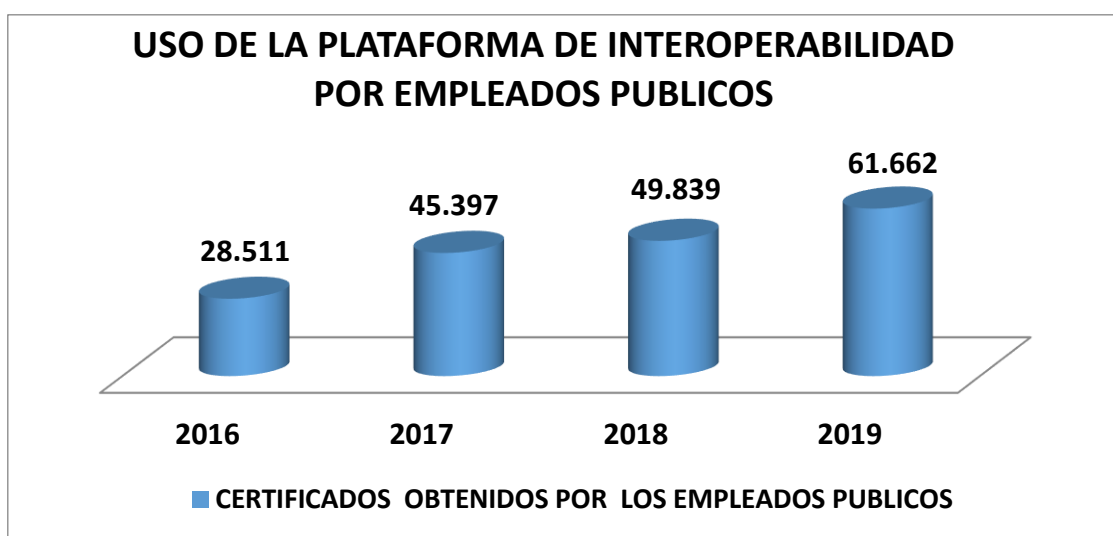


Gráfico 6.- Certificados obtenidos en la Plataforma de Interoperabilidad CARM por los empleados públicos para la tramitación de procedimientos administrativos.

El gráfico 7 muestra las transmisiones de datos realizadas en la Plataforma de Interoperabilidad de la CARM de forma automatizada por las aplicaciones de gestión de los procedimientos administrativos, desde el año 2016 hasta el año 2019. Es muy destacable el incremento del uso de forma automatizada de la Plataforma en el año 2019 con 1.076.197 certificados.

USO DE LA PLATAFORMA INTEROPERABILIDAD POR LAS APLICACIONES

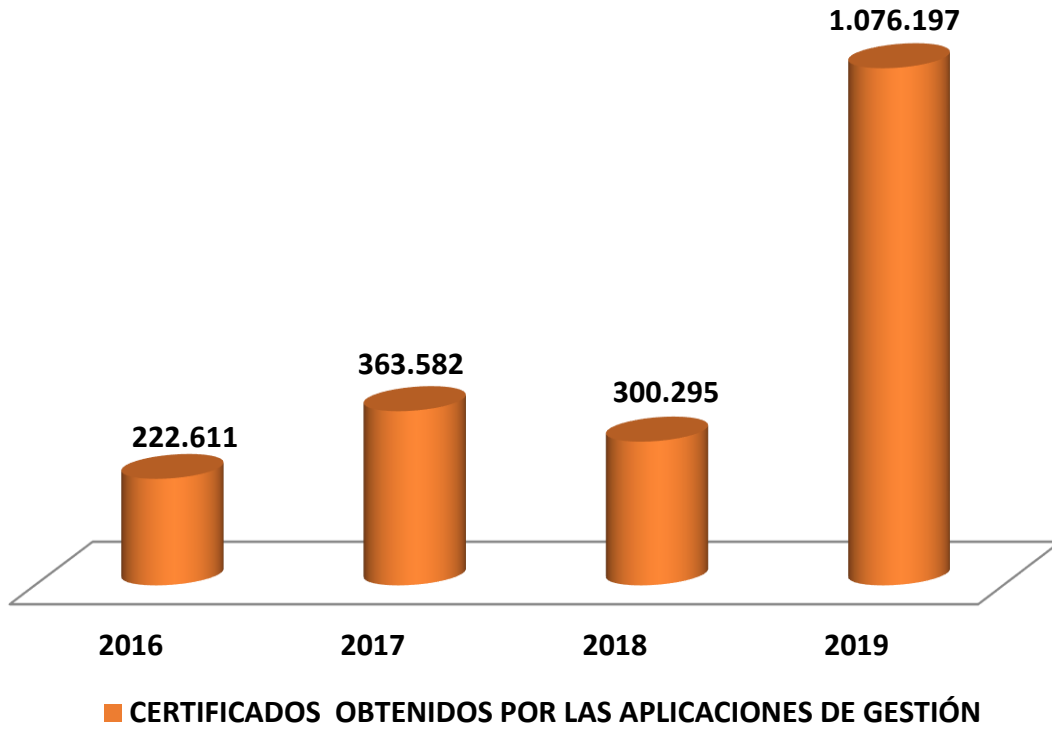


Gráfico 7.- Certificados obtenidos en la Plataforma de Interoperabilidad CARM de forma automatizada por las aplicaciones informáticas de gestión de los procedimientos administrativos.

El gráfico 8 muestra la comparativa entre los certificados descargados de la Plataforma de Interoperabilidad CARM por empleado público y los descargados por las aplicaciones desde el año 2016 hasta el año 2019. En el mismo se observa el sobresaliente uso de la Plataforma de forma automatizada por las aplicaciones de gestión de los procedimientos en todos los años y especialmente en 2019 (1.076.197 en 2019) frente a las descargas realizadas por empleado público (61.662 en el año 2019).

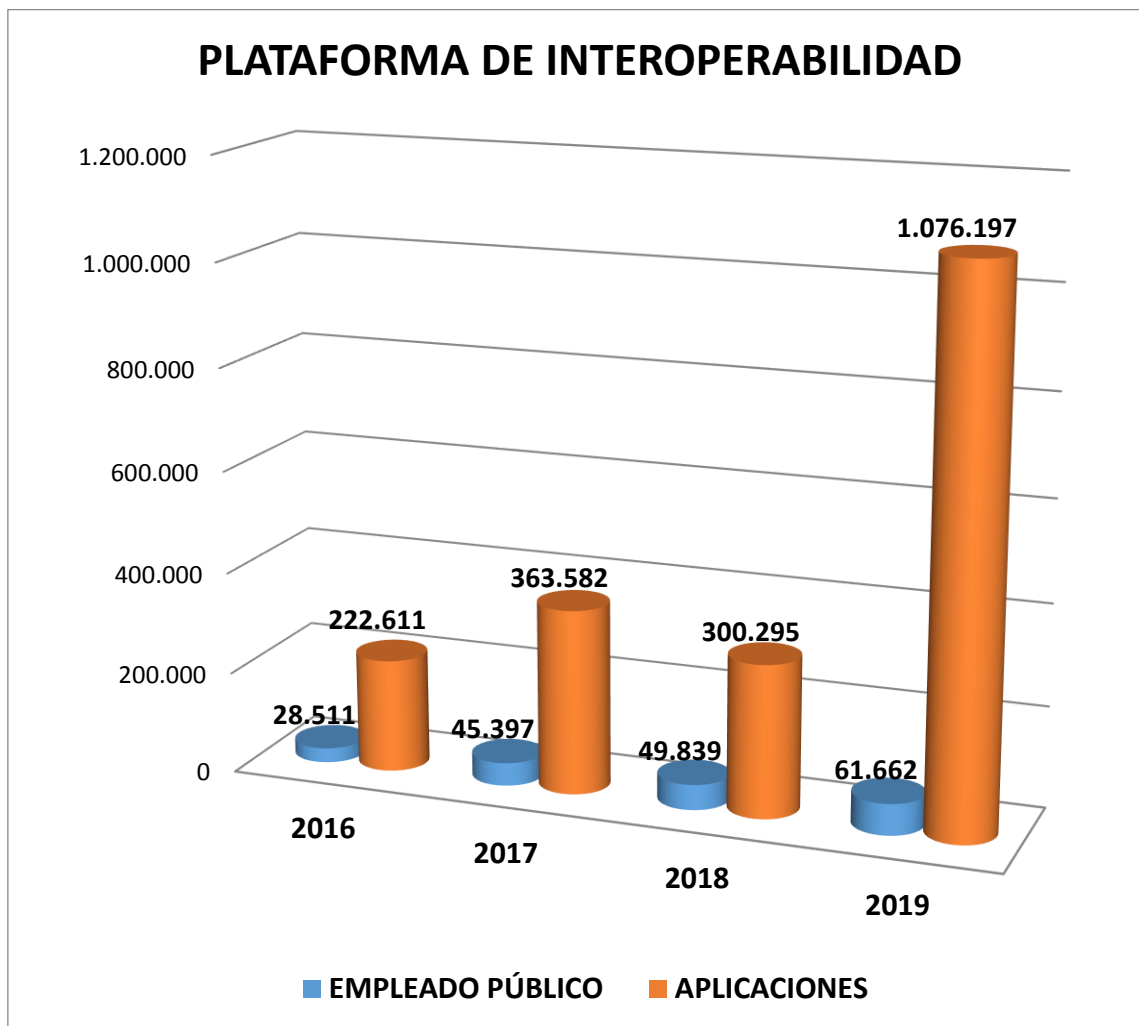


Gráfico 8.- Evolución comparativa de los certificados obtenidos en Plataforma de Interoperabilidad por los empleados públicos y por las aplicaciones de gestión de los procedimientos administrativos.

Los siguientes gráficos 9 y 10 muestran el **uso de la aplicación Portafirmas para la firma electrónica de documentos administrativos** por los empleados públicos de la Administración Pública Regional.

La firma electrónica de documentos por los empleados públicos se puede realizar accediendo los usuarios directamente a la aplicación Portafirmas, o bien mediante la integración de las aplicaciones de gestión con la aplicación Portafirmas. En el gráfico 9 se muestra el volumen de uso de Portafirmas por los usuarios y por las aplicaciones en



el año 2019. Destaca que el 50% de las firmas realizada en Portafirmas por los empleados públicos se han realizado accediendo los propios usuarios a la aplicación.

USO DE PORTAFIRMAS

Gráfico 9.- Uso de Portafirmas en 2019 por usuarios y por aplicaciones.

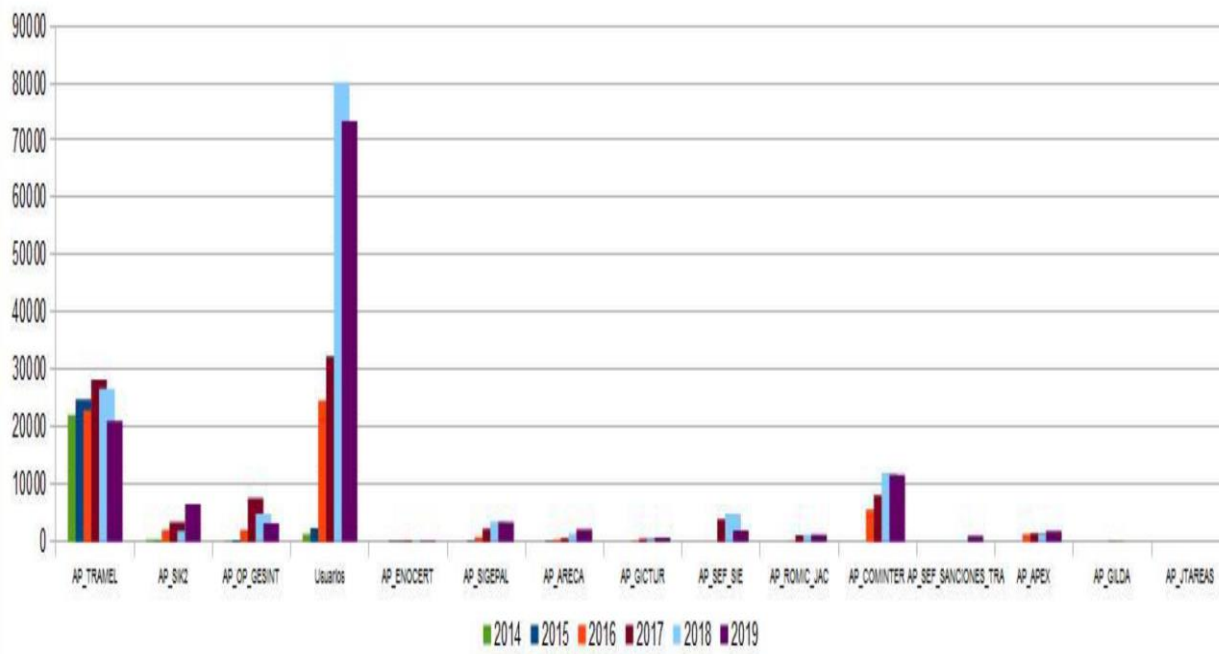
(Fuente: gráfico contenido en el Informe Portafirmas/DUMAS 2019- Dirección General de Informática Corporativa)

En el gráfico 10 se muestra la evolución desde el año 2014 hasta 2019, del uso de la aplicación Portafirmas para la firma electrónica de documentos administrativos por los empleados públicos de la Administración Regional.

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



EVOLUCIÓN DE USO DE PORTAFIRMAS



**Gráfico 10.- Uso de Portafirmas en 2019 por usuarios y por aplicaciones.
(Fuente: gráfico contenido en el Informe Portafirmas/DUMAS 2019- Dirección
General de Informática Corporativa)**



V. CONCLUSIONES

V.1. Valoración de los resultados.

En los apartados anteriores del presente informe de Evaluación 2019 se han analizado los servicios de administración electrónica de la Administración Pública Regional, y presentado los principales resultados.

Los resultados obtenidos en 2019, así como la evolución de dichos resultados en años anteriores, **muestran una tendencia ascendente del nivel de implantación de la administración electrónica en la Administración Pública Regional. Se han incrementado tanto los servicios de administración electrónica disponibles, como también el uso que de los mismos se realiza tanto por la ciudadanía como por la propia Administración en su gestión interna.**

Los resultados obtenidos merecen una valoración positiva, en la medida que se constata el avance de los servicios de administración electrónica en la CARM. Si comparamos los resultados obtenidos con las necesidades o metas a alcanzar en la implantación de la administración electrónica en la CARM, los mismos evidencian que están orientados hacia la consecución de dichas metas.

Ahora bien, el objetivo final es la consecución de una administración electrónica de excelencia en la CARM. Y, para ello, resulta necesario que todos los procedimientos y servicios de la CARM se tramiten plenamente de forma electrónica, además de proporcionar a la ciudadanía y a las empresas la opción de acceder e interactuar digitalmente con la Administración, en la línea de hacer efectivo el principio europeo de “digital por defecto”. Pero no solo este principio, sino también avanzar para hacer efectivos los demás principios de: «solo una vez»; inclusión y accesibilidad; apertura y transparencia; escala transfronteriza por defecto; interoperabilidad por defecto; y



seguridad y fiabilidad, declarados por la Comisión Europea en el *“Plan de Acción sobre Administración Electrónica de la UE 2016-2020. Acelerar la transformación digital de la administración”*, De igual modo, incide en estos principios la *“Declaración ministerial de administración electrónica de Tallin⁶ (octubre 2017)”*. Ambos documentos insisten en fortalecer dichos principios para la consecución de la transformación digital de la Administración.

V.2. Conclusiones y recomendaciones.

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

Antes de nada, señalar que, en el contexto descrito anteriormente, de manera general la Administración Pública Regional debe tener en consideración los anteriores principios europeos enunciados, tanto para la toma de decisiones que realice, como para las acciones que emprenda con la finalidad de acometer la transformación digital. Amén del cumplimiento de lo dispuesto en las Leyes administrativas 39/2015 y 40/2015 sobre administración electrónica.

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

- Implantación de los servicios y herramientas corporativos de administración electrónica que están en desarrollo (tabla 1):
 - El Registro de Apoderamientos de la CARM, para la inscripción y consulta de los apoderamientos realizados para la actuación administrativa por medio de representante.

⁶ [Declaración Ministerial sobre administración electrónica de Tallín](#)



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

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

- En relación con la presentación de solicitudes en el Registro electrónico Único de la sede electrónica de la CARM, a pesar de que todos los procedimientos de la CARM admiten el inicio de forma electrónica mediante la utilización del formulario genérico de solicitud, resulta conveniente ampliar los procedimientos que pueden iniciarse con el formulario de solicitud electrónico específico, el cual está expresamente diseñado para cada procedimiento, y, por tanto, conlleva todos los requisitos y particularidades necesarias para el inicio del procedimiento en cuestión (Tabla 4).
- En relación con los servicios ofrecidos en la Carpeta Ciudadana de la sede electrónica de la CARM, resulta deseable, en particular, incrementar el número de procedimientos en los que pueden realizarse por los interesados la consulta del estado de tramitación del expediente de forma electrónica, mediante el servicio de “cómo va lo mío” (Tabla 4).

Así como, en general, incrementar los servicios y consultas que se ofrecen actualmente en la Carpeta Ciudadana de la sede electrónica de la CARM, como son: posibilitar al interesado no solo información sobre el estado de tramitación, sino consultar el expediente mediante el acceso a la documentación que lo integra; el acceso no solo a las notificaciones electrónicas sino también a las comunicaciones y a los anuncios del Tablón electrónico; el acceso a los datos



personales en poder de la Administración; posibilitar la gestión de apoderamientos; el acceso a los intercambios de datos del interesado efectuados entre las Administraciones; así como el acceso a todas las solicitudes y documentación presentadas por un ciudadano a la Administración.

- Mejorar y facilitar la accesibilidad a los servicios y procedimientos electrónicos, permitiendo el acceso a más procedimientos y servicios administrativos con otros sistemas de firma más sencillos para la ciudadanía que los certificados electrónicos, en aquellos casos en los que sea posible y siempre respetando las medidas de seguridad (Esquema Nacional de Seguridad).

- Extender la implantación del expediente electrónico en todos los procedimientos administrativos de la CARM, para realizar la tramitación electrónica en todas las fases del procedimiento. Para ello, destaca la importancia de contar con una potente herramienta que realice toda esta gestión, así el gestor documental corporativo SANDRA, que ha comenzado a funcionar en junio de 2019, que organiza y facilita la gestión de contenidos de todo tipo, durante todo el ciclo de vida o fases del procedimiento administrativo, y provee de un repositorio documental. SANDRA también se utiliza para digitalizar y almacenar documentos electrónicos y/o imágenes digitales de documentos originalmente soportados en papel. De modo que SANDRA permite construir el expediente electrónico, para lo que es necesario que todas las aplicaciones de gestión interna verticales estén incorporadas con SANDRA y el resto de servicios de administración electrónica corporativos. (Tabla 6).

- Ligado con lo anterior, para la tramitación y construcción de expedientes electrónicos, es necesario el desarrollo de más aplicaciones verticales de gestión de procedimientos integradas con los servicios y herramientas corporativas de administración electrónica y con SANDRA. (Tabla 7).

En relación con las aplicaciones verticales de gestión de los procedimientos administrativos, se recomienda priorizar el desarrollo de aquellas ligadas a



procedimientos que podemos considerar clave, por la repercusión que tienen para la ciudadanía y las empresas, y también para la propia Administración.

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

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

- Ampliar la oferta de servicios de consulta disponibles en la Plataforma de Interoperabilidad, tanto internos (procedentes de la propia Administración de la CARM) como externos (procedentes de otras Administraciones Públicas). En 2019 la Plataforma de interoperabilidad cuenta con 47 servicios de consulta o certificados disponibles.
- Insistir en la simplificación documental de los procedimientos administrativos, de manera que sean más procedimientos en los que se elimine la obligación de aportar documentación por los interesados y se sustituya por la consulta de datos en la Plataforma de Interoperabilidad.
- Adicionalmente, que la forma en que se acceda a en la Plataforma de Interoperabilidad para realizar las consultas sea automatizada por las propias aplicaciones de gestión de los procedimientos administrativos, mediante la integración de más aplicaciones con la Plataforma de Interoperabilidad, en lugar de realizar el acceso manual por los propios empleados públicos.

-Promover la Interoperabilidad entre las Administraciones Públicas: compartir y reutilizar soluciones de interoperabilidad ya existentes resulta de especial relevancia para mejorar la eficiencia y la eficacia en la prestación de los servicios. La



interoperabilidad no solo tiene que promoverse en el ámbito nacional sino también en el europeo, de modo que se facilite a los ciudadanos de la UE la posibilidad de interacción con las Administraciones Públicas de otros Estados miembros y la prestación de servicios públicos digitales transfronterizos.

Así, en la línea de los principios europeos mencionados en el *Plan de Acción de Administración Electrónica 2016-2020*, el principio de “*interoperabilidad por defecto*” pretende, esencialmente, promover la reutilización de los datos existentes y de soluciones de interoperabilidad procedentes tanto del ámbito europeo (por ejemplo el *Programa ISA2* y el mecanismo *CEF-Telecom*)⁷ como procedentes de las Administraciones de los Estados miembros.

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

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

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



ANEXO. RELACIÓN DE TABLAS Y GRÁFICOS

Tabla 1.	Servicios y herramientas de administración electrónica disponibles.	26
Tabla 2.	Indicadores de uso de los servicios de administración electrónica.	28
Tabla 3.	Uso de la Pasarela de pago electrónico CARM.	29
Tabla 4.	Nivel de digitalización de los procedimientos administrativos de la CARM.	30
Tabla 5.	Actuaciones administrativas automatizadas.	31
Tabla 6.	Datos del gestor documental corporativo SANDRA.	33
Tabla 7.	Datos de expediente electrónico.	34
Gráfico 1.	Evolución de solicitudes electrónicas presentadas en el Registro Electrónico de la sede electrónica CARM.	35
Gráfico 2.	Evolución de consultas electrónicas de expedientes realizadas en la sede electrónica CARM.	36
Gráfico 3.	Evolución de Notificaciones electrónicas realizadas mediante en sede electrónica CARM.	37
Gráfico 4.	Notificaciones electrónicas realizadas mediante Notificaciones electrónicas realizadas mediante Dirección Electrónica Habilitada (DEH).	38
Gráfico 5.	Evolución comparativa de las notificaciones electrónicas.	39
Gráfico 6.	Certificados obtenidos en la Plataforma de Interoperabilidad CARM por los empleados públicos para la tramitación de procedimientos administrativos.	40
Gráfico 7.	Certificados obtenidos en la Plataforma de Interoperabilidad CARM de forma automatizada por las aplicaciones informáticas de gestión de los procedimientos administrativos.	41
Gráfico 8.	Evolución comparativa de los certificados obtenidos en Plataforma de Interoperabilidad por los empleados públicos y por las aplicaciones de gestión de los procedimientos administrativos.	42
Gráfico 9.	Uso de Portafirmas en 2019 por usuarios y por aplicaciones.	43
Gráfico 10.	Uso de Portafirmas en 2019 por usuarios y por aplicaciones.	44



HERNÁNDEZ GONZÁLEZ, JOSÉ DAVID 01/07/2020 14:34:41

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.

