



## ÍNDICE

1.	Descripción de los servicios electrónicos y de las herramientas de gestión interna integradas en el Plan .....	3
2.	Descripción de los servicios electrónicos .....	4
	<b>S1. IDENTIFICACIÓN (FIRMA ELECTRÓNICA) .....</b>	<b>4</b>
	S1.1. Firma electrónica de ciudadanos .....	4
	S1.2. Actuación mediante representante (apoderamiento).....	4
	S1.3. Actuación mediante representación por empleado público .....	5
	S1.4. Verificación en Sede Electrónica de los certificados digitales admitidos por las Administraciones Públicas.....	5
	<b>S2. PRESENTACIÓN ELECTRÓNICA.....</b>	<b>5</b>
	S2.1. Solicitudes electrónicas .....	5
	S2.2. Presentación de otros documentos electrónicos .....	5
	S2.3. Pasarela de pagos electrónicos .....	6
	S2.4. Digitalización de documentos (conversión de documentos papel a formato electrónico) .....	6
	S2.5. Registro electrónico único .....	7
	<b>S3. NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA .....</b>	<b>7</b>
	S3.1. Notificación electrónica .....	7
	<b>S4. CONSULTAS ELECTRÓNICAS (Carpeta Ciudadana) .....</b>	<b>7</b>
	S4.1 Consulta de expedientes y trámites por los interesados .....	7
	S4.2 Obtención de certificados electrónicos por los interesados .....	7
	S4.3 Conexión de servicios de la CARM con el Punto de Acceso General (PAG) .....	8
	<b>S5. TABLÓN ELECTRÓNICO.....</b>	<b>8</b>
	S5.1 Tablón Electrónico .....	8
3.	Descripción de las herramientas electrónicas de gestión interna .....	9
	<b>S6. PORTAFIRMAS.....</b>	<b>9</b>
	S6.1. Aplicación portafirmas .....	9
	S6.2. Portafirmas mixto .....	9
	<b>S7. OTROS SERVICIOS DE FIRMA ELECTRÓNICA .....</b>	<b>9</b>
	S7.1. Otros sistemas de firma e identificación (sellos de entidad, sellos de órgano, Código Seguro de Verificación) .....	9
	S7.2. Sello de tiempo.....	10
	S7.3. Sistema de validación de firma electrónica de documentos presentados por los ciudadanos .....	10
	S7.4. Verificación de documentos electrónicos.....	10



<b>S8. EXPEDIENTE ELECTRÓNICO .....</b>	<b>10</b>
<b>S8.1. Gestión documental.....</b>	<b>10</b>
<b>S8.2. Expediente electrónico.....</b>	<b>11</b>
<b>S8.3. Gestión de documentos de gran tamaño .....</b>	<b>11</b>
<b>S9. ARCHIVO ELECTRÓNICO ÚNICO .....</b>	<b>11</b>
<b>S9.1. Archivo electrónico único.....</b>	<b>11</b>
<b>S10. PLATAFORMA DE INTEROPERABILIDAD .....</b>	<b>11</b>



## 1. Descripción de los servicios electrónicos y de las herramientas de gestión interna integradas en el Plan

Se han definido los siguientes diez grupos de servicios electrónicos de primer nivel, desagregados por otros de segundo nivel, que son los siguientes:

### 1. Identificación (firma electrónica)

- Firma electrónica de ciudadanos
- Actuación mediante representante
- Actuación mediante representación por empleado público
- Verificación en Sede Electrónica de los certificados digitales admitidos por las Administraciones Públicas

### 2. Presentación electrónica

- Solicitudes electrónicas
- Presentación de otros documentos electrónicos
- Pasarela de pagos electrónicos
- Digitalización de documentos
- Registro electrónico único

### 3. Notificación electrónica

### 4. Consultas electrónicas (Carpeta Ciudadana)

- Consultas de expedientes y trámites por los interesados
- Obtención de certificados electrónicos por los interesados
- Conexión de servicios de la CARM con el Punto de Acceso General (PAG)

### 5. Tablón electrónico

### 6. Portafirmas

- Aplicación portafirmas
- Portafirmas mixto

### 7. Otros servicios de firma electrónica

- Otros sistemas de firma e identificación (sellos de entidad, sellos de órgano y Código Seguro de Verificación)
- Sello de tiempo
- Sistema de validación de firma electrónica de documentos presentados por los ciudadanos
- Verificación de documentos electrónicos

### 8. Expediente electrónico

- Gestión documental
- Expediente electrónico



- Gestión de documentos de gran tamaño

## 9. Archivo electrónico único

## 10. Plataforma de Interoperabilidad

A continuación se describen todos los servicios electrónicos mencionados anteriormente.

## 2. Descripción de los servicios electrónicos

### S1. IDENTIFICACIÓN (FIRMA ELECTRÓNICA)

Integrado por los siguientes:

#### S1.1. Firma electrónica de ciudadanos

La identificación y autenticación de los ciudadanos en sus relaciones con las administraciones públicas a través de medios electrónicos se hará mediante los sistemas de firma electrónica conforme a lo establecido en la Ley de Firma Electrónica que resulten adecuados para garantizar la identificación de los participantes y, en su caso, la autenticidad e integridad de los documentos electrónicos se hará mediante:

- DNI electrónico
- Certificado electrónico
- Sistema de firma con claves concertadas previa inscripción en un registro como usuario
- Sistema de firma con información conocida por ambas partes.

#### S1.2. Actuación mediante representante (apoderamiento)

A los efectos exclusivos de la actuación electrónica ante la Administración Pública de la Región de Murcia, se creó el Registro General Electrónico de Apoderamientos de la Administración Regional.

En él se inscribirán los poderes que los interesados otorguen a terceros para actuar en su nombre de forma electrónica y que permitirá a las distintas Consejerías y a sus organismos públicos y entidades de derecho vinculados o dependientes, comprobar la representación que ostentan quienes actúen electrónicamente ante ellos en nombre de terceros.

Dicho registro será administrado y coordinado por la Consejería de Hacienda y Administración Pública y gestionado por cada departamento y organismo público que deberán identificar y comunicar a la Dirección General de Función Pública y Calidad de los Servicios los trámites y actuaciones de su competencia para los que sea válida la representación otorgada. El mencionado registro actualmente no está en funcionamiento.



### **S1.3. Actuación mediante representación por empleado público**

Se trata de una medida para favorecer el uso de los medios electrónicos, prevista para el caso de que alguno de los interesados no disponga de los medios electrónicos necesarios.

En este supuesto su identificación o firma electrónica en el procedimiento administrativo podrá ser válidamente realizada por un funcionario público mediante el uso del sistema de firma electrónica del que esté dotado para ello. En este caso es necesario que el interesado que carezca de los medios electrónicos necesarios se identifique ante el funcionario y preste su consentimiento expreso para esta actuación.

Todas las administraciones deben mantener actualizado un registro donde consten los funcionarios habilitados para la identificación o firma. Estos registros deberán ser plenamente interoperables y estar conectados con los de las restantes administraciones públicas para comprobar la validez de las citadas habilitaciones.

### **S1.4. Verificación en Sede Electrónica de los certificados digitales admitidos por las Administraciones Públicas**

Servicio que proporciona en la Sede Electrónica la relación de certificados actualmente admitidos por las Administraciones Públicas para relacionarse electrónicamente con ellas los ciudadanos.

## **S2. PRESENTACIÓN ELECTRÓNICA**

Integrado por los siguientes:

### **S2.1. Solicitudes electrónicas**

La solicitud electrónica es el medio para iniciar electrónicamente, a instancia de parte, un procedimiento administrativo. Solo los procedimientos administrativos que tienen una solicitud o formulario electrónico pueden iniciarse electrónicamente.

Corresponde a cada Dirección General de las Consejerías y a los directores de los organismos públicos y entidades de derecho público en el ámbito de sus respectivas competencias la elaboración, actualización o modificación de los formularios para las solicitudes, escritos y comunicaciones normalizadas y a la Dirección General de Función Pública y Calidad de los Servicios su aprobación y publicación en la Sede Electrónica.

### **S2.2. Presentación de otros documentos electrónicos**

Es necesario hacer idénticas precisiones a las hechas en el apartado anterior para la incorporación de otros documentos que no sean solicitudes electrónicas a la sede electrónica, tales como modelos de recursos administrativos, escritos de alegaciones etc. La existencia de procedimientos



íntegramente electrónicos implica la existencia en la sede electrónica de modelos normalizados en relación a todas las fases del procedimiento administrativo.

### **S2.3. Pasarela de pagos electrónicos**

En la actualidad la CARM tiene un sistema de pagos electrónico que debe ser modificado para responder a las demandas de los ciudadanos y que amplíe sus posibilidades de utilización. En la actualidad el pago electrónico se puede hacer:

- A través del cargo en cuenta. Este sistema exige estar en posesión de un certificado digital y tener una cuenta corriente abierta en alguna de las entidades que prestan el servicio de caja (dos en la actualidad), lo cual limita esta forma de pago, pero tiene la ventaja de que el usuario maneja una única plataforma, invocándose desde la sede electrónica la plataforma de la entidad que corresponda.
- A través de los servicios de banca electrónica (cargo en cuenta) que prestan las entidades colaboradoras en la gestión recaudatoria. Este medio exige tener activados los servicios de banca electrónica, sin embargo tiene la ventaja que es posible acceder a través de un mayor número de entidades (9 en estos momentos). Este sistema ofrece la dificultad de que el usuario tiene que trabajar con dos plataformas simultáneamente: la de banca electrónica de su entidad y la del portal tributario o la de sede electrónica CARM.

Para solventar los anteriores inconvenientes se creará una pasarela de pago de la CARM integrada en la plataforma de administración electrónica que posibilite el pago a través de entidades colaboradoras de todos los tributos de la CARM para, así, alcanzar un mayor impacto en los ciudadanos. Dicha pasarela de pago debe permitir el pago tanto a través del cargo en cuenta como mediante tarjeta de crédito/debito.

### **S2.4. Digitalización de documentos (conversión de documentos papel a formato electrónico)**

Se prevé para el supuesto de inexistencia de modelos normalizados en la sede electrónica, para la presentación de otros tipos de documentos o para el caso de que el interesado quiera hacer uso de su derecho de presentar los documentos en papel, realizándose su conversión de formato papel a formato electrónico mediante su presentación en el correspondiente registro administrativo para su digitalización y firma electrónica por el funcionario habilitado.

La normativa exige que los documentos presentados de manera presencial ante las administraciones públicas deberán ser digitalizados.



### **S2.5. Registro electrónico único**

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 de la Región de Murcia.

El registro se integra en la Sede Electrónica y desde ella se accederá a sus servicios.

El Registro electrónico único de la CARM se creó por el Decreto 302/2011.

El Registro electrónico único deberá ser plenamente interoperable con el resto de registros de las demás administraciones públicas, de modo que se garantice su compatibilidad informática e interconexión, así como la transmisión telemática de los asientos registrales y de los documentos que se presenten en cualquiera de los demás registros.

## **S3. NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA**

### **S3.1. Notificación electrónica**

Las notificaciones se deben de practicar preferentemente por medios electrónicos y, en todo caso, cuando el interesado resulte obligado a recibirlas por esta vía.

Las notificaciones por medios electrónicos se practicarán, según disponga cada administración:

- Mediante comparecencia en sede electrónica de la Administración u organismo actuante.
- A través de la dirección electrónica habilitada única.
- Mediante ambos sistemas.

## **S4. CONSULTAS ELECTRÓNICAS (Carpeta Ciudadana)**

Integrado por los siguientes:

### **S4.1 Consulta de expedientes y trámites por los interesados**

Los interesados en los procedimientos administrativos tienen el derecho de conocer cuál es el estado de la tramitación de su expediente administrativo, tanto si el procedimiento se tramita por medios electrónicos como si no.

Para materializar este derecho está operativo actualmente, para algunos procedimientos administrativos en la Sede Electrónica de la CARM el mencionado servicio, que permite a los interesados conocer cuál es el estado de su expediente a través de la herramienta “cómo va lo mío”.

### **S4.2 Obtención de certificados electrónicos por los interesados**

Otro derecho de los interesados del procedimiento es obtener copias de sus documentos administrativos en soporte electrónico, formen o no parte de un expediente administrativo.



El ejercicio de este derecho se reguló en la Administración Regional a través del uso del Código Seguro de Verificación para las actuaciones automatizadas corporativas de la Administración Regional, incluyendo entre dichas actuaciones automatizadas la generación y emisión de certificados electrónicos por la sede electrónica de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

La incorporación de nuevos certificados por las consejerías a la Plataforma de Interoperabilidad, y en su caso a la sede electrónica, se realizará conforme al procedimiento descrito en el Anexo III.

#### **S4.3 Conexión de servicios de la CARM con el Punto de Acceso General (PAG)**

Hay que dar acceso al PAG a la información sobre:

- Expedientes
- Notificaciones

Y el PAG ya tiene información, que no requiere actualización por nuestra parte, sobre:

- Datos personales
- Apoderamientos
- Intercambios entre administraciones (plataforma de intermediación)
- Registros (intercambios registrales)

### **S5. TABLÓN ELECTRÓNICO**

#### **S5.1 Tablón Electrónico**

En el mismo se publicarán, sin perjuicio de los supuestos en el que deban utilizarse los diarios oficiales, 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.

El Tablón electrónico se configura en tres secciones:

1. Tablón edictal único
2. Contratación del Sector Público Regional
3. Anuncios oficiales

1.- El Tablón Edictal Único que reside en el BOE para la realización de notificaciones de actos administrativos. A través del mencionado tablón edictal único del Boletín Oficial del Estado deben de realizarse las notificaciones administrativas, no solo de la Administración General del Estado sino también de las Administraciones Autonómicas y Locales.



2.- La Sección de Contratación del Sector Público Regional recogerá toda la publicidad en relación a dichos procedimientos (licitaciones, adjudicaciones, contratos y demás actuaciones que deban de publicarse)

3.- La Sección Anuncios Oficiales, para el caso de que los destinatarios sean indeterminados o lo sean los ciudadanos en general. Recogerá otras actuaciones administrativas como, por ejemplo, actuaciones en relación a la evaluación de impacto ambiental o periodos de información pública en dicha materia, anuncios de enajenación mediante subasta pública, actuaciones en relación a la Ley de Expropiación Forzosa, anuncios de cobranza sobre determinados impuestos, publicación de subvenciones concedidas, etc.

### 3. Descripción de las herramientas electrónicas de gestión interna

#### A) SERVICIOS Y HERRAMIENTAS HORIZONTALES

##### S6. PORTAFIRMAS

###### S6.1. Aplicación portafirmas

Se trata del sistema de firma electrónica para el personal al servicio de la Administración Regional, mediante el correspondiente certificado digital. Dicho personal podrá utilizar, para el ejercicio de sus funciones, el sistema de firma reconocida contenido en dicho certificado.

###### S6.2. Portafirmas mixto

Se requiere una herramienta que permita definir flujos de firma en los que intervengan empleados públicos y firmantes externos.

##### S7. OTROS SERVICIOS DE FIRMA ELECTRÓNICA

Integrado por los siguientes:

###### S7.1. Otros sistemas de firma e identificación (sellos de entidad, sellos de órgano, Código Seguro de Verificación)

Además del sistema de firma electrónica mencionado en el punto anterior, las administraciones públicas podrán identificarse mediante el uso de un sello electrónico basado en un certificado electrónico reconocido o cualificado que reúna los requisitos exigidos por la legislación de firma electrónica.

Además para el ejercicio de la competencia en la actuación administrativa automatizada podrán utilizarse los siguientes sistemas de firma electrónica:



- Sello electrónico de Administración Pública, órgano, organismo público o entidad de derecho público, basado en un certificado electrónico reconocido o cualificado.
- Código Seguro de Verificación vinculado a la Administración Pública, órgano, organismo público o entidad de Derecho Público.

### **S7.2. Sello de tiempo**

El sellado de tiempo es un método para probar que un dato electrónico existió en un momento determinado y, además, que no ha sido modificado desde entonces. Permite por ejemplo probar la existencia de un documento electrónico, su transmisión o recepción por un sistema externo, etc. Mediante la emisión de un sello de tiempo sobre un documento, se generará una evidencia, que determinará la existencia de ese documento en un instante determinado.

El sellado 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.

### **S7.3. 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.

De este modo, las copias realizadas en soporte papel de documentos de documentos en soporte electrónico tendrán la consideración de copias auténticas.

### **S7.4. 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.

## **S8. EXPEDIENTE ELECTRÓNICO**

Integrado por los siguientes:

### **S8.1. Gestión documental**

La gestión documental es un proceso importantísimo para la administración electrónica y, en concreto, para la tramitación electrónica en todas sus fases de los procedimientos administrativos. De ahí la importancia de contar con una potente herramienta que realice toda esta gestión.

Un sistema de gestión documental es un sistema informático utilizado para digitalizar y almacenar documentos electrónicos y/o imágenes digitales de documentos originalmente soportados en papel.

Un 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.

### **S8.2. Expediente electrónico**

Se entiende por expediente electrónico el conjunto de documentos electrónicos correspondientes a un procedimiento administrativo, cualquiera que sea el tipo de información que contengan.

Es necesario que los expedientes electrónicos estén foliados. El foliado se llevara a cabo mediante un índice electrónico, firmado por la Administración, órgano o entidad actuante, según proceda. Dicho índice garantizará la integridad del expediente administrativo y permitirá su recuperación siempre que sea preciso. Un mismo documento puede formar parte de distintos expedientes electrónicos.

### **S8.3. Gestión de documentos de gran tamaño**

Este servicio se encargará del almacenamiento y custodia de documentos de gran tamaño.

Además se deben proporcionar interfaces que permitan la carga y recuperación de estos documentos por parte de los interesados y de los gestores de los procedimientos administrativos. Además, se deberá integrar esta gestión con los servicios de presentación, firma, consultas y notificaciones.

## **S9. ARCHIVO ELECTRÓNICO ÚNICO**

### **S9.1. Archivo electrónico único**

Cada Administración deberá mantener un archivo electrónico único de los documentos electrónicos que correspondan a procedimientos terminados.

Los documentos electrónicos deberán 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. Para ello los medios o soportes en que se almacenen deberán contar con medidas de seguridad de acuerdo con lo previsto en el Esquema Nacional de Seguridad.

## **S10. PLATAFORMA DE INTEROPERABILIDAD**

A través de dicha plataforma es posible realizar:

- Consulta de datos por los empleados públicos, directamente o a través de sus aplicaciones de gestión. Estos datos serán ofrecidos por los centros directivos de la Administración Regional así como por las diferentes Administraciones Públicas (Administración General del Estado, Comunidades Autónomas, etcétera) a través de la Plataforma de Intermediación del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.



- Remitir datos a otras Administraciones Públicas (Administración General del Estado, Comunidades Autónomas, etcétera) a través de la Plataforma de Intermediación del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.
- Intercambiar datos, tanto como ofertantes como demandantes, con las administraciones locales CARM.

## **B) APLICACIONES VERTICALES**

### **Aplicaciones electrónicas verticales de gestión administrativa**

Se trata de las herramientas informáticas de apoyo de gestión que utilizan las unidades administrativas responsables de la tramitación de los procedimientos administrativos. Los servicios electrónicos, en la mayor parte de los casos, se integrarán en dichas herramientas de gestión, para que esta sea más rápida, eficiente y sobre todo electrónica de un modo integral.

Se relacionan todas ellas en el anexo III de este plan.