



ORDEN DE 22 DE JULIO DE 2019 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

El Decreto 302/2011, de 25 de noviembre, de Régimen Jurídico de la Gestión electrónica de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, crea la Sede Electrónica de la Administración Pública de la Región de Murcia y regula su gestión y administración.

El artículo 25 del citado Decreto atribuye la gestión de la Sede Electrónica a la Consejería competente en materia de innovación de los servicios públicos y las tareas de administración de la sede electrónica a la Dirección General competente en materia de planificación informática, sistemas de información y aplicaciones informáticas corporativas.

La Orden de 15 de enero de 2013, de la Consejería de Economía y Hacienda, ha desarrollado el citado decreto mediante el establecimiento de la puesta en marcha de la sede electrónica y ha regulado el procedimiento de incorporación de información y servicios en la Sede Electrónica.

En su artículo 4, la Orden establece que corresponde a la Consejería competente en materia de innovación de los servicios públicos, la incorporación de nuevos servicios en la Sede Electrónica y regula, en su artículo 5, el procedimiento para la inclusión de los servicios de conformidad con lo establecido en el artículo 25 del Decreto 302/2011, de 25 de noviembre.

El procedimiento de integración del servicio de la Guía de Procedimientos y Servicios en la Sede Electrónica se inicia el 21 de noviembre de 2018 mediante petición del Servicio de Atención al Ciudadano. Dicha petición fue remitida para su informe a la Dirección General de Patrimonio, Informática y Telecomunicaciones, a quien corresponde determinar los requisitos técnicos de obligado cumplimiento, adoptar las medidas que garanticen la disponibilidad e integridad de los servicios propuestos y determinar el plazo de su puesta en marcha. Correspondiendo, a continuación, a la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, tramitar y resolver el procedimiento de incorporación.





Con fecha 5 de diciembre de 2018, la Dirección General de Patrimonio, Informática y Telecomunicaciones, ha remitido, al amparo del artículo 5.2 de la Orden de 15 de enero de 2013, informe técnico sobre la integración de la Guía de Procedimientos y Servicios en la Sede Electrónica, concluyendo el citado informe que “Desde el punto de vista técnico no existe ningún problema en proponer la publicación de la Guía de Procedimientos y Servicios de la CARM en la sede electrónica de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.” Quedando pendiente de comunicar a la Dirección General de la Función Pública la fecha efectiva de puesta en producción.

Respecto a la naturaleza del servicio cuya incorporación se solicita, el mismo se encuentra regulado en Decreto n.º 236/2010, de 3 de septiembre, de Atención al Ciudadano en la Administración Pública de la Región de Murcia. Dicha norma establece que servicio que se pretende integrar en la Sede Electrónica constituye un sistema de información que contiene el catálogo de procedimientos de la Administración Regional, sus trámites y los modelos de documentos asociados a cada uno de ellos, así como la información administrativa de los mismos.

El artículo 17 del Decreto nº 236/2010, establece las unidades responsables de su gestión, coordinación y control al disponer que:

“1. La Guía de Procedimientos y Servicios es el sistema de información que contiene el catálogo de procedimientos de la Administración Regional, sus trámites y los modelos de documentos asociados a cada uno de ellos, así como la información administrativa de los mismos y la que se derive de los procesos de simplificación y racionalización ofrecida por las entidades comprendidas en el ámbito de aplicación del presente Decreto, con independencia de los canales, presenciales, telefónicos, electrónicos u otros que, habilitados al efecto, se utilicen.

2. La unidad competente por razón de la materia será la responsable en cada caso, y particularmente con carácter previo a la entrada en vigor de una disposición de carácter general, de completar y mantener actualizada la base de datos de referencia, sin perjuicio de la función de control, supervisión y aprobación del Servicio de Atención al Ciudadano en el alta y actualización.

3. Asimismo, corresponde al Servicio de Atención al Ciudadano, en colaboración con las unidades gestoras de los procedimientos administrativos, la coordinación de los contenidos de la Guía de Procedimientos y Servicios, a fin de lograr la necesaria homogeneidad en la prestación de la información al ciudadano.





4. La Guía de Procedimientos y Servicios tendrá como soporte una aplicación informática que permitirá su gestión, la realización de consultas y, en su caso, la descarga de modelos normalizados imprimibles de los distintos procedimientos administrativos.

5. La aplicación informática será compatible con el sistema de Administración Electrónica de la Administración de la Región de Murcia.”

Se establece por tanto un régimen jurídico que prevé distintas fases de responsabilidad en la gestión de la Guía de Procedimientos y Servicios. Una primera fase que corresponde a las unidades gestoras a las que compete completar y actualizar la información de sus procedimientos y servicios, una segunda de coordinación, control y supervisión de la citada Guía que compete al Servicio de Atención al Ciudadano y una responsabilidad técnica que ha de velar porque el soporte informático permita la prestación permanente y segura del servicio.

En este sentido, la integración del servicio en la Sede Electrónica de la CARM, implica la asunción del régimen de responsabilidades de la misma, conforme dispone el artículo 38 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, responsabilidad que se concreta en el artículo 25.4 del Decreto 302/2011, de 25 de noviembre:

“4.- Corresponde al titular de la sede electrónica la responsabilidad respecto a la integridad, veracidad y actualización de la información y los servicios a los que pueda accederse a través de la sede electrónica. En particular responderá:

- a) de la gestión tecnológica de la sede la Dirección General competente en materia de planificación informática, sistemas de información y aplicaciones informáticas corporativas;
- b) serán responsables de la gestión y de los servicios que ofrezcan a través de la sede electrónica las Consejerías, organismos públicos y entidades de derecho público a quienes compete los mismos en función de la materia de que se trate.
- c) corresponde a la Consejería competente en materia de innovación de los servicios públicos la responsabilidad de la gestión y de los contenidos y servicios comunes de la sede electrónica.”

Mediante Comunicación interior nº 241317/2019, de fecha 19 de julio de 2019, el Centro Regional de Informática, comunicó a la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios documento de validación de batería de pruebas para el cambio de imagen y de la integración de la Guía de Servicios en la Sede Electrónica de la CARM, informando de su puesta en producción a partir del próximo 24 de julio de 2019 o día posterior a la aprobación de la Orden.





En base a todo lo anterior, teniendo en cuenta el Decreto 50/2018, de 27 de abril, por el que se establecen los Órganos Directivos de la Consejería de Hacienda, y las competencias que atribuye en su artículo 7, a la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios sobre administración electrónica, así como el artículo 25 del Decreto 302/2011, de 25 de noviembre y los artículos 4 y 5 de la Orden de 15 de enero de 2013, de la Consejería de Economía y Hacienda; y considerando que, tanto el artículo 25 del Decreto 302/2011, de 25 de noviembre, como el artículo 5 de la Orden de 15 de enero de 2013, de la Consejería de Economía y Hacienda, establecen que los servicios que se integren en la Sede Electrónica han de garantizar las medidas técnicas, de seguridad y disponibilidad necesarias,

DISPONGO:

PRIMERO.- Aprobar la integración en la Sede Electrónica de la Administración Pública de la CARM de la Guía de Procedimientos y Servicios.

SEGUNDO.- La Dirección General de Informática, Patrimonio y Telecomunicaciones **pondrá en producción** la integración de la Guía de Procedimientos y Servicios en la Sede Electrónica de la CARM, **el 24 de julio de 2019.**

TERCERO.- Comunicación e inserción de la Orden:

1. Comuníquese esta orden:

- 1º A la Dirección General de Patrimonio, Informática y Telecomunicaciones, para la puesta en marcha efectiva del referido servicio.
- 2º A las Secretarías Generales de las Consejerías al objeto de que traslades a sus unidades administrativas, órganos directivos y Organismos Públicos dependientes la integración del servicio en la Sede Electrónica, dadas las funciones que como responsables de los servicios de actualización y mantenimiento de la información publicada en la Guía de Procedimientos y Servicios ostentan.
- 3º Al Servicio de Atención al Ciudadano proponente de su inclusión, en base a sus funciones de coordinación, control y supervisión que le atribuye el Decreto nº 236/2010 de 3 de septiembre, de Atención al





Inspección General de Servicios

Ciudadano en la Administración Pública de la Región de Murcia.

2. La presente orden estará accesible en la Sede Electrónica de la Administración Pública de la Región de Murcia

CUARTO.- Comunicación de incidencias técnicas

En el caso de que se produzcan problemas de acceso, caídas, retardos de actualización de la información suministrada por los gestores para su integración en la Guía de Procedimientos y Servicios insertada en la Sede Electrónica, o cualquier otra incidencia técnica que impida el normal funcionamiento del servicio, la Dirección General de Informática, Patrimonio y Telecomunicaciones, trasladará la incidencia en el menor tiempo posible al Servicio de Atención al Ciudadano, para que éste lo comunique a los gestores responsables y dicte las instrucciones pertinentes. En el caso de que la incidencia genere responsabilidades jurídicas, la Dirección General de Informática, Patrimonio y Telecomunicaciones, emitirá informe técnico sobre las causas de la misma, las repercusiones que ha tenido en el ciudadano, su duración y plazo de resolución de la misma.

En Murcia, a 22 de julio de 2019

EL CONSEJERO DE HACIENDA
(P.D. Orden 15-1-2013, BORM 24-1-2013)

**P.D. LA DIRECTORA GENERAL DE LA FUNCIÓN PÚBLICA
Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS**
FDO. CARMEN MARÍA ZAMORA PÁRRAGA
(Documento firmado electrónicamente al margen)

23.07.2019 09:42:01

ZAMORA PARRAGA, CARMEN MARIA

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-6091426e-ad1d-0a1f-9ee7-0050569b34e7

