



FISCALIZACIÓN SOBRE EL GRADO DE IMPLANTACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CANARIAS

12 DE DICIEMBRE DE 2017

El Pleno de la Audiencia de Cuentas de Canarias, en el ejercicio de la función fiscalizadora establecida en el artículo 5.1 de la Ley 4/1989, de 2 de mayo, y a tenor de lo previsto en el artículo 18 de la misma disposición y concordantes del Reglamento de Organización y Funcionamiento, ha aprobado, en su sesión de 12 de diciembre de 2017, el Informe de Fiscalización sobre el grado de implantación de la Administración Electrónica en la Comunidad Autónoma de Canarias. Asimismo, de acuerdo con lo previsto en el artículo 19 de la Ley 4/1989, ha acordado su elevación al Parlamento de Canarias, al Tribunal de Cuentas y a la Intervención General de la Comunidad Autónoma de Canarias, así como a la Presidencia del Gobierno y a los titulares de todas las Consejerías del Gobierno de Canarias.

**INFORME FISCALIZACIÓN SOBRE EL GRADO DE
IMPLANTACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN
LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CANARIAS**

ÍNDICE

	Pág.
ABREVIATURAS, SIGLAS Y ACRÓNIMOS.....	4
1. INTRODUCCIÓN.....	5
1.1. Justificación.....	5
1.2. Objetivos.....	6
1.3. Alcance.....	6
1.4. Marco Jurídico.....	7
2. LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN EL GOBIERNO DE CANARIAS.....	9
2.1 Antecedentes.....	9
3. EL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CANARIAS (SICAC)	11
3.1. Niveles de accesibilidad.....	11
3.2. Otros aspectos relacionados con la tramitación de AAE.....	14
3.3. Evolución del nivel de accesibilidad, la simplificación y la reducción de cargas.....	16
4. GRADO DE ADAPTACIÓN DE LAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS EXTERNAS A LA LEY 39/2015. SEGÚN CUESTIONARIO DE LA DGMCS.....	21

5. COMUNICACIONES Y DECLARACIONES RESPONSABLES	24
6. EVALUACIÓN DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE OTROS ASPECTOS DE LA NORMATIVA (ESTATAL Y AUTONÓMICA) REGULADORA DE LA ADMINISTRACION ELECTRÓNICA.....	29
7. EL REGISTRO ELECTRÓNICO, LAS NOTIFICACIONES Y LA GESTIÓN ELECTRÓNICA DE LOS EXPEDIENTES ADMINISTRATIVOS.....	32
7.1. El Registro Electrónico.	32
7.2. Las Notificaciones.	34
7.3. La gestión electrónica de los expedientes administrativos.	35
8. LA INTEROPERABILIDAD E INTERMEDIACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS CON OTRAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	39
8.1. La Plataforma de intercambio, el Sistema de Interconexión de Registros y otros.....	39
8.2. El servicio de verificación de documentos.....	45
8.3. Interconexión de la Administración Autónoma y las CCLL canarias.	45
9. ANÁLISIS DEL MODELO DE ORGANIZACIÓN: LOS RECURSOS HUMANOS Y EL DESARROLLO DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS.....	47
9.1. Los recursos humanos y la externalización.....	47
9.2. Los gestores de expedientes.....	51
10. TRÁMITES DE ALEGACIONES.....	54
11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	55
11.1. Conclusiones.....	55
11.2. Recomendaciones.....	58

ANEXOS.....	61
ANEXO I: Detalle por Consejerías de las respuestas al cuestionario para la “Evaluación de la adaptación de actuaciones administrativas externas (AAE) a la Ley 39/2015”.....	62
ANEXO II. Evolución de los registros HIPERREG.....	70
ANEXO III: Relación de gestores de expedientes con soporte electrónico.	72
ANEXO IV. Contestación a las alegaciones.....	75

ABREVIATURAS, SIGLAS Y ACRÓNIMOS

AAE	Actuaciones administrativas externas.
ACC	Audiencia de Cuentas de Canarias.
BOE	Boletín oficial del Estado.
CAC	Comunidad Autónoma de Canarias.
CCAA	Comunidades Autónomas.
DGMCS	Dirección General de Modernización y Calidad de los Servicios.
DGTNT	Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías.
DNI	Documento Nacional de Identidad.
ES	Estrategia de simplificación administrativa y reducción de cargas burocráticas.
HIPERREG	Sistema de Información del Registro electrónico de la Comunidad Autónoma de Canarias.
IAE	Impuesto de actividades económicas.
IGIC	Impuesto general indirecto canario.
LAECSP	Ley de Administración Electrónica de acceso de los ciudadanos a los servicios públicos.
MAV	Manifestaciones anticipadas de voluntades.
MINHAP	Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.
NIF	Número de identificación fiscal.
OBSAE	Observatorio de la Administración Electrónica.
ODDUS	Oficinas de Defensa de los Derechos de los Usuarios Sanitarios.
PLATINO	Plataforma de Interoperabilidad.
RPT	Relaciones de Puestos de Trabajo.
SARA	Sistema de Aplicaciones y Redes para las Administraciones.
SCE	Servicio Canario de Empleo.
SICAC	Sistema de Información de Actuaciones Administrativas de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.
SIR	Sistema de Interconexión de Registros.
UMCI	Unidad de Mejora Continua e Innovación.

1. INTRODUCCIÓN

La introducción de medios electrónicos en el funcionamiento de la Administración Pública Canaria es una tarea que se inicia a finales de los años 80, mediante el proceso de informatización de la gestión contable y presupuestaria de la Comunidad Autónoma de Canarias (CAC), pero el impulso más importante se produce a raíz de la aprobación de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

En los años sucesivos el Gobierno de Canarias desarrolló una importante labor de regulación de la administración electrónica en el ámbito de la Comunidad Autónoma. Así deben destacarse el Decreto 48/2009, de 28 de abril, por el que se establecen en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias medidas ante la crisis económica y de simplificación administrativa; el Decreto 19/2011, de 10 de febrero, por el que se regula la utilización de los medios electrónicos en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias; y el Decreto 68/2015, de 30 de abril, por el que se establece el marco general para la innovación y mejora de los servicios públicos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.

Finalmente, se aprueba la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que dispone una transformación importante en el funcionamiento de las mismas, estableciendo el objetivo final de una organización totalmente informatizada, tanto en sus actuaciones administrativas internas como externas.

El presente informe pone de manifiesto que la Administración Autonómica ha realizado un esfuerzo considerable, en materia de desarrollo normativo y de implantación de herramientas tecnológicas apropiadas, al objeto de alcanzar la efectiva modernización que la administración electrónica exige. Sin embargo, la optimización de este objetivo debe centrarse, como pasos esenciales, en transformar la cultura y organización de las personas al servicio de la CAC, redefinir los procesos internos y procurar un grado de externalización adecuado, siendo necesario que esta tarea esté liderada por el Gobierno de Canarias.

1.1. Justificación.

En virtud de lo dispuesto en el artículo 1 de la Ley 4/1989, de 2 de mayo, a la Audiencia de Cuentas de Canarias le corresponde la fiscalización externa de la gestión económica, financiera y contable del sector público de la Comunidad Autónoma de Canarias.

El Programa de Actuaciones de la Audiencia de Cuentas para el ejercicio 2017, aprobado por el Pleno en sesión celebrada el 20 de diciembre de 2016, incluye la presente “Fiscalización sobre el grado de implantación de la Administración Electrónica en la Comunidad Autónoma de Canarias”.

1.2. Objetivos.

La presente fiscalización tiene un carácter mixto, de cumplimiento y de análisis de los procesos, en cuanto comprende tanto la verificación del cumplimiento de la normativa, como el grado de implantación de la administración electrónica, encuadrada, por tanto, en una fiscalización de tipo operativa y de cumplimiento.

1.3. Alcance.

La amplitud, dispersión y complejidad técnica de las herramientas en las que se soportan las referidas soluciones, así como los procesos de reorganización de la administración pública, de simplificación de los procedimientos y reducción de cargas administrativas que impone la Ley 39/2015, recomiendan limitar el alcance de esta fiscalización a evaluar el grado de implantación de esta Ley, restringido a la descripción funcional de las soluciones que se están desarrollando y utilizando. Del estudio de la Ley 39/2015 se han seleccionado diversos aspectos en los que sustentar las comprobaciones de la fiscalización. Estos aspectos se refieren a la simplificación administrativa, la reducción de cargas administrativas, el funcionamiento del registro y de la sede electrónica, las notificaciones y la gestión electrónica de los expedientes administrativos. El ámbito objetivo de la fiscalización comprende el análisis de los procedimientos recogidos en el catálogo existente en la sede electrónica del Gobierno de Canarias, en los siguientes ámbitos:

1. Grado de simplificación y reducción de cargas administrativas de los procedimientos administrativos externos.
2. Grado de adaptación de las actuaciones administrativas externas a la Ley 39/2015.
3. El funcionamiento del registro electrónico, las notificaciones y la gestión electrónica de los expedientes administrativos.
4. Grado de interoperabilidad e intermediación por medios electrónicos con otras administraciones públicas.
5. Análisis económico y de eficacia del modelo de organización de sus recursos humanos y de desarrollo de los medios tecnológicos, asignados a tal fin.

El ámbito subjetivo abarcó la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.

Finalmente, es preciso señalar que la metodología utilizada para elaborar este informe, ha consistido en la solicitud de diversos datos relevantes para obtener un conjunto de indicadores, que reflejen el nivel de desarrollo e implantación de las nuevas tecnologías y del grado de transformación que la Administración Autonómica ha alcanzado, con el objetivo de adaptar todos sus procedimientos al nuevo modelo de Administración Pública que la aplicación de la Ley 39/2015 implica.

En lo referido a la presentación del informe, se han aplicado las líneas generales que recomienda el Tribunal de Cuentas Europeo, mediante el uso de cuadros de indicadores y sus correspondientes gráficos.

1.4. Marco Jurídico.

Normativa Estatal.

- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica.

Normativa Autonómica.

- Decreto 48/2009, de 28 de abril, por el que se establecen en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias medidas ante la crisis económica y de simplificación administrativa.
- Decreto 19/2011, de 10 de febrero, por el que se regula la utilización de los medios electrónicos en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.
- Decreto 37/2015, de 27 de marzo, por el que se aprueba y regula el Sistema de Información de Actuaciones Administrativas de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.

- Decreto 68/2015, de 30 de abril, por el que se establece el marco general para la innovación y mejora de los servicios públicos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.
- Orden de 23 de abril de 2013, por la que se aprueba el Protocolo de Digitalización de documentos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.
- Orden de 31 de julio de 2013, por la que se establece el marco común y las directrices básicas de la política de seguridad de la información en el ámbito de la Administración Electrónica de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.
- Orden de 21 de noviembre de 2013, por la que se aprueba el esquema de metadatos en el ámbito de la administración electrónica de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.
- Orden de 23 de febrero de 2015, por la que se aprueba la Política de gestión de documentos electrónicos y archivo electrónico de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.
- Orden de 30 de abril de 2015, por la que se aprueba la política de identificación y autenticación en el ámbito de la administración electrónica de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.

2. LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN EL GOBIERNO DE CANARIAS

2.1 Antecedentes.

El preámbulo del Decreto 68/2015, de 30 de abril, por el que se establece el marco general para la innovación y mejora de los servicios públicos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, señala: *“Las Administraciones Públicas del siglo XXI se conciben como organizaciones cercanas a la ciudadanía y prestadoras de servicios públicos, que ajustan su actuación a principios y criterios generales comúnmente aceptados como los de transparencia, participación, eficacia, eficiencia, economía, calidad, celeridad y responsabilidad.”*

En tal sentido, la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, marca un hito trascendental en la construcción de la Administración Pública de la sociedad de la información en España. Aunque la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, supuso un impulso de importancia para avanzar en el establecimiento de las nuevas tecnologías en el ámbito de las administraciones públicas españolas, la Ley 39/2015 presenta un total replanteamiento de la relación entre la Administración y los ciudadanos. Los interesados tienen pleno derecho y, en ocasiones la obligación, de relacionarse con la Administración por medios electrónicos; la Administración tiene la obligación de ofrecer, en sus sedes electrónicas, los procesos telemáticos oportunos para tramitar la totalidad de las actuaciones administrativas; los interesados no están obligados a aportar documentos que hayan sido elaborados por cualquier Administración, con independencia de que la presentación de los citados documentos tenga carácter preceptivo o facultativo; los expedientes administrativos deben tener formato electrónico, etc.

El Gobierno de Canarias no ha sido ajeno a este proceso de modernización y mejora, por lo que en las últimas legislaturas ha expresado su firme voluntad de apostar por una Administración más competitiva, más eficiente y más eficaz, comprometida con la innovación y mejora continua de la calidad de sus servicios y la adopción de las nuevas tecnologías en orden a simplificar su gestión administrativa. Para ello, aprobó diversas iniciativas normativas, entre las que destacan, varios decretos mencionados en el apartado de Introducción, así como, diversos Acuerdos de Consejo de Gobierno por los que se aprueban distintas estrategias de modernización de la Administración Pública de la CAC.

2.2 Organización.

Para lograr la tarea de modernización y mejora de la Administración Canaria, el Gobierno de Canarias se asienta en los siguientes actores:

- a) La Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad, mediante dos centros directivos: la Dirección General de Modernización y Calidad de los Servicios (DGMCS); y la Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías (DGTNT).
- b) Las Unidades de Mejora Continua e Innovación (UMCI), ubicadas en las Secretarías Generales Técnicas de las distintas consejerías, son las responsables de implantar e impulsar la mejora e innovación de los procesos en cada departamento. Sin embargo, estas unidades no tienen ninguna plaza creada en las relaciones de puestos de trabajo (RPT), específicamente para tal fin , sino que estas funciones deben desempeñarse, conjuntamente con otras encomendadas al puesto de trabajo, por la persona que las ostente.

3. EL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CANARIAS (SICAC)

Mediante el Decreto 37/2015, de 27 de marzo, se aprueba y regula el Sistema de Información de Actuaciones Administrativas de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias (SICAC). Este sistema informático es la herramienta tecnológica que soporta la gestión electrónica de todas las actuaciones administrativas externas (AAE) de la Administración Autonómica, que se ofrecen a los interesados a través de la sede electrónica del Gobierno de Canarias.

El SICAC recopila la información básica de cada actuación administrativa (plazo de presentación, documentación a presentar, órgano de resolución, normativa aplicable, recursos...) a fin de facilitar su conocimiento por la ciudadanía y pretende seguir progresando en los objetivos que tenía marcados el Catálogo de Procedimientos Administrativos, como repositorio único centralizado de toda la información relevante de los trámites administrativos, contribuyendo al mismo tiempo a la simplificación y modernización de la Administración Pública Canaria.

Con el fin de garantizar que el SICAC esté permanentemente actualizado, el artículo 5 del Decreto 37/2015, establece que *“no podrá remitirse, para su publicación en el Boletín Oficial de Canarias, ningún acto administrativo ni disposición normativa que establezca o regule una actuación administrativa de la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias si, con carácter previo, la información relativa a esta no ha sido incorporada y validada en la aplicación informática del SICAC.”*.

Las actuaciones administrativas que gestiona el SICAC son:

1. **Procedimientos:** Secuencia de trámites que finalizan en un acto administrativo en sentido amplio, como declaración de la voluntad de la Administración, esté o no, sujeto a impugnación.
2. **Servicios:** Actuación administrativa que se agota en sí misma, constituida por un único trámite.

3.1. Niveles de accesibilidad.

El Plan Nacional para la implantación de la Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos (LAECSP), con la finalidad de medir el grado de adaptación de los procedimientos adoptó una clasificación en niveles semejante a la establecida por la Unión Europea:

- **Inadaptación total (nivel 0):** procedimientos que carecen de información publicada por medios electrónicos.
- **Muy baja adaptación (nivel 1):** procedimientos de los que sólo se ha publicado información por medios electrónicos
- **Baja adaptación (nivel 2):** Procedimientos con información y disponibilidad de formulario de iniciación descargable.
- **Adaptación parcial (nivel 3):** Procedimientos que permiten su iniciación por medios electrónicos.
- **Adaptación total (nivel 4):** Procedimientos adaptados plenamente a los requisitos fijados por la Ley 39/2015.

Además, el Observatorio de la Administración Electrónica del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, añade un nuevo nivel 5, denominado “personalización”, que consiste en que el solicitante recibe el servicio automáticamente, basado en el registro previo de un evento, de forma que éste es personalizado. Este nivel 5 de sofisticación introduce dos conceptos extras:

1. La idea de un servicio de entrega pro-activo.
2. La idea de un servicio automático de entrega. No existe la necesidad de que el usuario demande tal servicio.

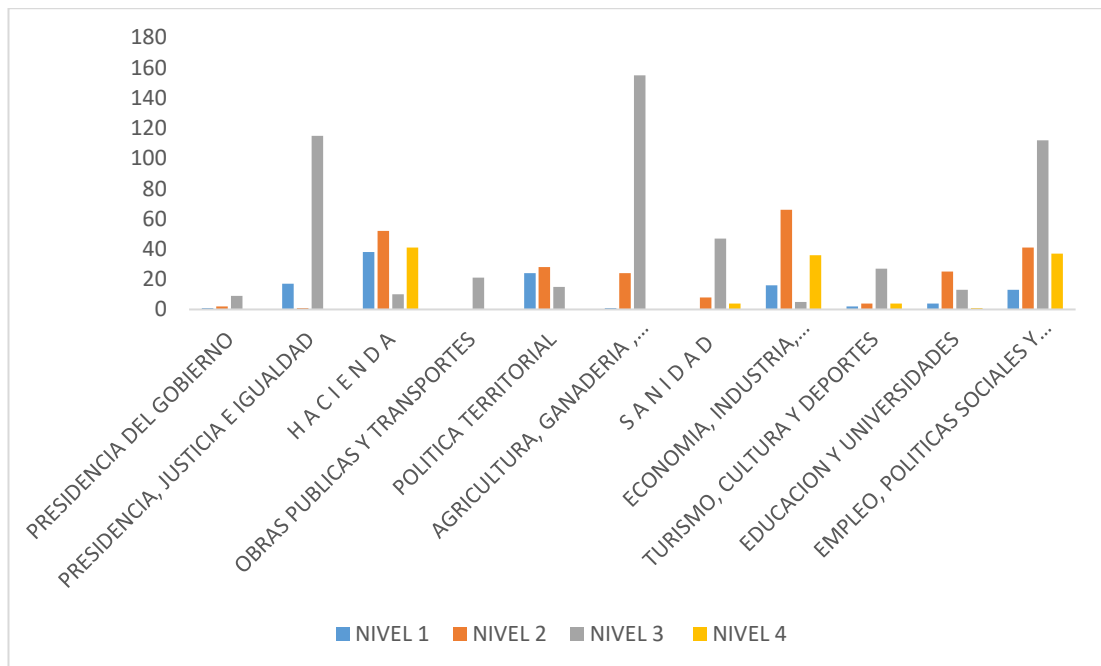
El Gobierno de Canarias no tiene ninguna AAE con este nivel 5º.

Las verificaciones que se han realizado sobre esta herramienta se refieren a la versión existente a fecha de 2 de marzo de 2017. Es preciso señalar que el SICAC, que debería estar permanentemente actualizado, va dando de alta actuaciones externas nuevas y de baja aquellas que pierden su vigencia. Por ejemplo, se da de alta una nueva convocatoria de unas determinadas subvenciones, o causa baja un procedimiento que por modificación de la normativa deja de estar vigente.

Según la información rendida por la DGMCS, a la fecha señalada, el grado de adaptación de las actuaciones externas se resume en el siguiente cuadro:

CONSEJERIA	NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	TOTAL PROCEDIMIENTOS A 2/3/2017
Presidencia del Gobierno	1	2	9	0	12
Presidencia, Justicia E Igualdad	17	1	115	0	133
Hacienda	38	52	10	41	141
Obras Públicas y Transportes	0	0	21	0	21
Política Territorial	24	28	15	0	67
Agricultura, Ganadería , Pesca y Aguas	1	24	155	0	180
Sanidad	0	8	47	4	59
Economía, Industria, Comercio Y Conocimiento	16	66	5	36	123
Turismo, Cultura y Deportes	2	4	27	4	37
Educación Y Universidades	4	25	13	1	43
Empleo, Políticas Sociales y Vivienda	13	41	112	37	203
Totales	116	251	529	123	1.019
Porcentajes sobre el total	11,38	24,63	51,91	12,07	100

NOTA: Según la información rendida por la DGMCS no consta ninguna AAE con nivel cero.



3.2. Otros aspectos relacionados con la tramitación de AAE.

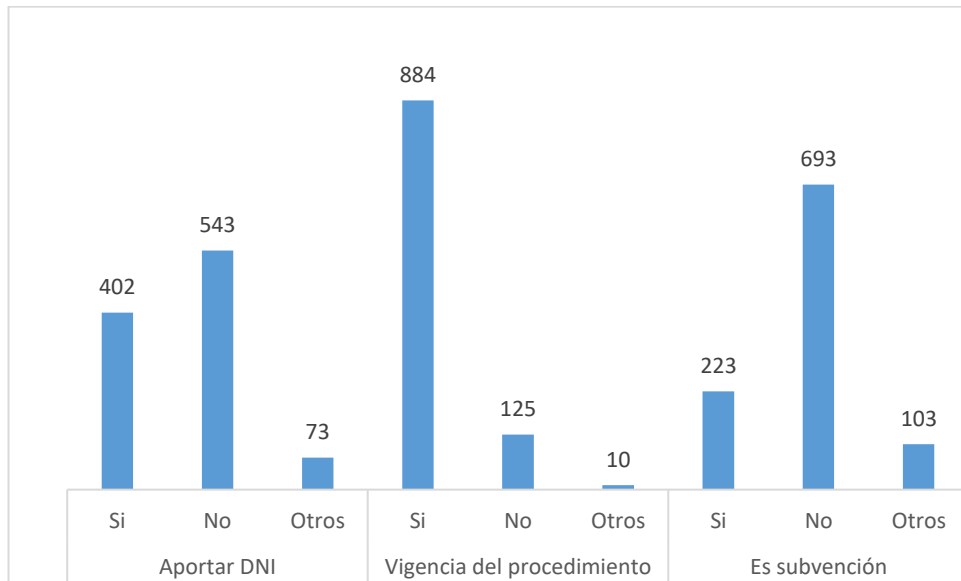
En el desarrollo de la fiscalización, se ha comprobado, para todas y cada una de las AAE, tres aspectos, de la totalidad de los que se requieren en la sede electrónica para tramitar una AAE:

- La exigencia de aportar copia del Documento Nacional de Identidad (DNI).
- La vigencia del procedimiento.
- Si la AAE se refiere a una subvención.

Las pruebas se han ejecutado durante los meses de marzo, abril, mayo, junio y octubre de 2017.

	Aportar DNI			Vigencia del procedimiento			Subvención			Sumas de Procedimientos
	Si	No	Otros	Si	No	Otros	Si	No	Otros	
Presidencia del Gobierno	6	6	0	7	5	0	1	2	9	12
Consejería de Presidencia	19	112	1	129	4	0	0	131	2	133
Consejería de Hacienda	98	43	0	141	0	0	0	141	0	141 ¹
Consejería Obras Públicas	6	15	0	19	2	0	0	20	1	21
Consejería Política Territorial	33	27	7	62	3	2	1	44	22	67
Consejería de Agricultura	72	107	1	133	45	2	35	144	1	180
Consejería de Sanidad	24	34	1	58	1	0	1	58	0	59
Consejería de Economía	50	61	12	106	17	0	16	107	0	123
Consejería Turismo	15	22	0	33	4	0	2	29	6	37
Consejería Educación	16	25	2	22	19	2	0	38	5	43
Consejería Empleo	63	91	49	174	25	4	26	120	57	203
TOTALES	402	543	73	884	125	10	82	834	103	
	39,46%	53,30%	7,17%	86,77%	12,27%	0,98%	8,05%	81,84%	10,11%	
Total de procedimientos										1019

¹ Corresponden a la Consejería 47 AAE y el resto a sus organismos o agencias vinculadas.



El SICAC contiene diversas AAE que ponen de relieve el incumplimiento de los pilares en los que se debe sustentar la Administración Electrónica, concretados en la falta de interoperabilidad, exceso de cargas administrativas, o interrupciones de la disponibilidad de los sistemas. Algunas de estas AAE concretas, que destacan por lo distante que se encuentran sus requerimientos del modelo de Administración Pública que propugna la Ley 39/2015, se relacionan a continuación:

- En todos los procedimientos en los que se exige el pago de tasas o autoliquidación de ingresos se solicita el documento acreditativo del pago de las mismas. Siendo éste un procedimiento propio de la Administración de la CAC, cualquier Departamento debería tener fácil acceso a dicha información.
- En los procedimientos 871 (Reembolso de gastos por asistencia sanitaria urgente, inmediata y de carácter vital que hayan sido atendidos fuera del Sistema Nacional de Salud) y 2622 (Reembolso de gastos por alojamiento, manutención y desplazamiento en transporte no concertado de pacientes del Servicio Canario de la Salud y sus acompañantes) se exige la copia de la tarjeta sanitaria, incoherente por ser la propia Administración la que otorga dicho documento. En el 2622 también se exige la fotocopia compulsada del D.N.I., procedimiento que la normativa ya no contempla.
- Las AAE nº 2713 (Autorización de puesta en servicio de instalaciones de producción de energía eléctrica a partir de fuentes de energía renovables, cogeneración y residuos. En la tramitación de la AAE nº4026, Presentación del Modelo 600 (Impuesto sobre transmisiones patrimoniales y actos

jurídicos documentados) siendo un procedimiento muy habitual, al intentar ejecutar el proceso (nivel 4 con certificado digital) responde error 404 (ultima comprobación 6/10/2017), lo cual afecta a la garantía de disponibilidad del sistema.

La plena asunción de las transformaciones de los procesos, procedimientos y organización, que derivan de la aplicación de la Ley 39/2015, exige dotar a las distintas unidades administrativas de los medios y soluciones tecnológicas apropiadas. Por ejemplo, la no exigencia del DNI del interesado, o del certificado de estar al corriente de las obligaciones tributarias, etc., requiere que los gestores responsables de la tramitación de los distintos expedientes, cuenten con la correspondiente solución tecnológica. Ello supone un incumplimiento del artículo 28.3 de la citada Ley. No siempre, el incumplimiento de este tipo de normas se debe al desconocimiento del empleado público, sino que en muchas ocasiones se ve obligado a pedir documentos producidos por una Administración Pública, por carecer de las herramientas tecnológicas adecuadas y necesarias.

3.3. Evolución del nivel de accesibilidad, la simplificación y la reducción de cargas.

Como es sabido, uno de los objetivos principales de la Ley 39/2015, es la de simplificación de los trámites y la reducción de las cargas administrativas de los diversos procedimientos, mediante los cuales los ciudadanos se relacionan con la administración pública.

El Gobierno de Canarias, en sesión celebrada el día 2 de agosto de 2012, adoptó, entre otros, el siguiente acuerdo:

SE APRUEBA LA ESTRATEGIA PARA LA MODERNIZACIÓN Y MEJORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CANARIAS 2012-2014.

La línea 2 de este Plan estratégico se denominaba: *“Simplificación de los procedimientos y reducción de las cargas administrativas”*. Su objetivo estratégico consistía en: *“Eliminar las barreras burocráticas con las que se encuentra la ciudadanía a la hora de relacionarse con la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, contribuyendo a dinamizar la economía canaria, suprimiendo y reduciendo, en su caso, las cargas en la tramitación administrativa.”*

Para poder medir el grado de consecución de este objetivo por parte del Gobierno de Canarias, se ha comparado el nivel de accesibilidad y el número de

documentos exigidos, por la versión actual del SICAC (15/03/2017) con la versión que originariamente se han dado de alta los procedimientos, ya sea, en el Catálogo de Procedimientos, que se remonta al año 2009, o en el propio SICAC. Se han comparado 1016 actuaciones administrativas externas (incluye subvenciones).

De las comprobaciones realizadas se concluye, de manera agregada y en el periodo analizado (2009- marzo de 2017), lo siguiente:

- 7 AAE han reducido su nivel de accesibilidad, lo que representa el 0,69% del total. Por tanto, han perdido accesibilidad.
- 148 AAE mejoraron su nivel de accesibilidad, lo que representa el 14,57% del total. Por tanto, han ganado accesibilidad.
- 861 AAE no han variado su nivel de accesibilidad, lo que representa el 84,74% del total.
- 31 AAE han reducido el nº de documentos exigidos, lo que representa el 3,05% del total.
- 102 AAE han aumentado el nº de documentos exigidos, lo que representa el 10,04% del total.
- 883 AAE no han variado el número de documentos exigidos, lo que representa el 86,91% del total.

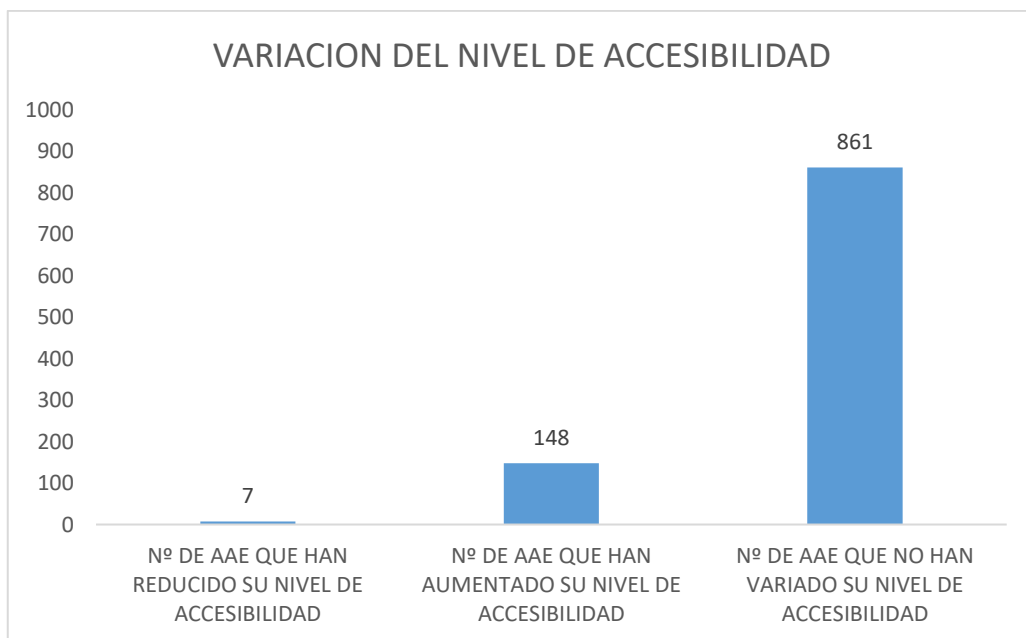
Estos indicadores muestran un escaso nivel de actividad en la tarea de mejorar la accesibilidad, y de simplificar y reducir las cargas administrativas de las distintas AAE del Gobierno de Canarias. Desde su incorporación al SICAC, o al Catálogo de Procedimientos, un total de 861 actuaciones administrativas externas no han variado su nivel de accesibilidad. Y un total de 883 no han variado el número de documentos exigidos.

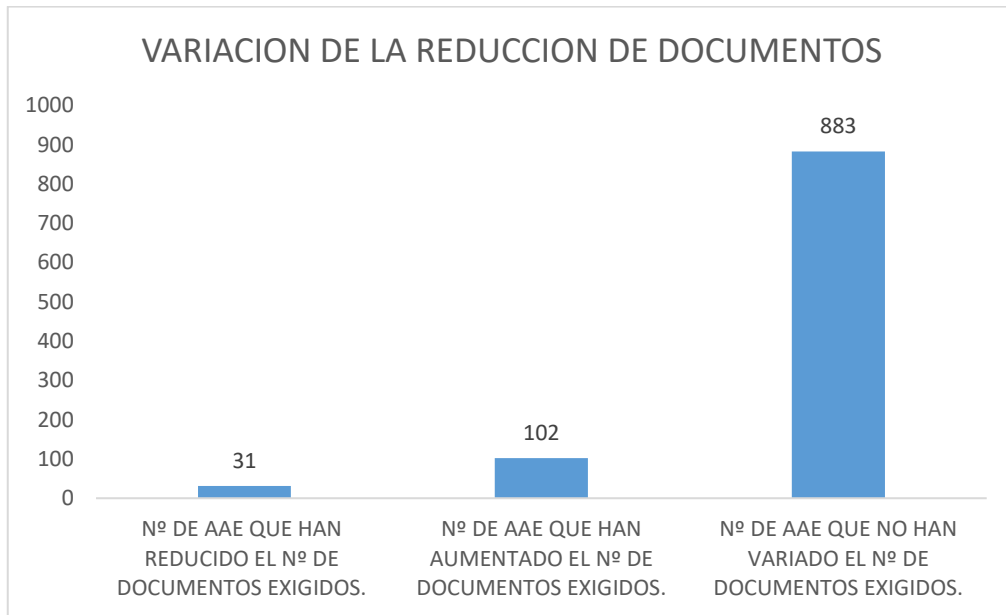
Los resultados obtenidos en esta verificación, distribuidos por consejerías, se muestran en el siguiente cuadro:

Análisis del esfuerzo de aumento de la accesibilidad, simplificación y reducción de cargas (Periodo 2009-2017) Situación al 15/3/2017

DEPARTAMENTOS	Nº TOTAL DE AAE	VARIACIÓN DEL NIVEL DE ACCESIBILIDAD						VARIACIÓN DE LA REDUCCIÓN DE DOCUMENTOS					
		Nº DE AAE QUE HAN REDUCIDO SU NIVEL DE ACCESIB.	%	Nº DE AAE QUE HAN AUMENT. SU NIVEL DE ACCESIB.	%	Nº DE AAE QUE NO HAN VARIAD O SU NIVEL DE ACCESIB.	%	Nº DE AAE QUE HAN REDUCIDO EL Nº DE DOCUM. EXIGIDOS	%	Nº DE AAE QUE HAN AUMENTADO EL Nº DE DOCUMENTOS EXIGIDOS.	%	Nº DE AAE QUE NO HAN VARIADO EL Nº DE DOCUM. EXIGIDOS.	%
PRESIDENCIA DEL GOBIERNO.	12				0,00%	12	100,00%	1	8,33%	0	0,00%	11	91,67%
AGRICULTURA, GANADERÍA, PESCA Y AGUAS	177			46	25,99%	131	74,01%	0	0,00%	47	26,55%	130	73,45%
ECONOMÍA, INDUSTRIA, COMERCIO Y CONOCIMIENTO	123	1	0,81%	7	5,69%	115	93,50%	5	4,07%	8	6,50%	110	89,43%
PRESIDENCIA, JUSTICIA E IGUALDAD	133	1	0,75%	10	7,52%	122	91,73%	8	6,02%	5	3,76%	120	90,23%
EMPLEO, POLÍTICAS SOCIALES Y VIVIENDA	203	3		43	21,18%	157	77,34%	14	6,90%	17	8,37%	172	84,73%
POLÍTICA TERRITORIAL, SOSTENIBILIDAD Y SEGURIDAD	67			10	14,93%	57	85,07%	1	1,49%	10	14,93%	56	83,58%
TURISMO, CULTURA Y DEPORTES	37			4	10,81%	33	89,19%	1	2,70%	3	8,11%	33	89,19%
EDUCACIÓN Y UNIVERSIDADES	43	2	4,65%	3	6,98%	38	88,37%	0	0,00%	3	6,98%	40	93,02%

DEPARTAMENTOS	Nº TOTAL DE AAE	VARIACIÓN DEL NIVEL DE ACCESIBILIDAD						VARIACIÓN DE LA REDUCCIÓN DE DOCUMENTOS					
		Nº DE AAE QUE HAN REDUCIDO SU NIVEL DE ACCESIB.	%	Nº DE AAE QUE HAN AUMENT. SU NIVEL DE ACCESIB.	%	Nº DE AAE QUE NO HAN VARIAD O SU NIVEL DE ACCESIB.	%	Nº DE AAE QUE HAN REDUCIDO EL Nº DE DOCUM. EXIGIDOS	%	Nº DE AAE QUE HAN AUMENTADO EL Nº DE DOCUMENTOS EXIGIDOS.	%	Nº DE AAE QUE NO HAN VARIADO EL Nº DE DOCUM. EXIGIDOS.	%
HACIENDA	141			3	2,13%	138	97,87%	1	0,71%	2	1,42%	138	97,87%
SANIDAD	59			15	25,42%	44	74,58%	0	0,00%	4	6,78%	55	93,22%
OBRAS PÚBLICAS Y TRANSPORTES	21			7	33,33%	14	66,67%	0	0,00%	3	14,29%	18	85,71%
TOTALES	1016	7	0,69%	148	14,57%	861	84,74%	31	3,05%	102	10,04%	883	86,91%
NOTA: incluye subvenciones y ayudas													





4. GRADO DE ADAPTACIÓN DE LAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS EXTERNAS A LA LEY 39/2015. SEGÚN CUESTIONARIO DE LA DGMCS

Mediante Acuerdo de Gobierno de 13 de junio de 2016, se aprobó la estrategia de simplificación administrativa y reducción de cargas burocráticas de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y sus Organismos dependientes (en adelante, la ES), encomendándose a la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad el impulso y seguimiento de la misma, debiendo el titular de este departamento elevar semestralmente al Gobierno un informe de Seguimiento y Evaluación.

El Consejo de Gobierno, en reunión celebrada el 28 de noviembre de 2016, tuvo conocimiento del tercer informe de avance (18 de noviembre) de la Estrategia de Simplificación (Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad). Entre otras cuestiones, este informe se refiere a la “Evaluación de la adaptación de actuaciones administrativas externas (AAE) a la Ley 39/2015”.

Para esta evaluación la DGMCS elaboró un cuestionario con 15 preguntas que debían ser contestadas por los responsables de las 759 actuaciones evaluadas, lo que representa adecuadamente el estado de las mismas. Las preguntas del cuestionario eran las siguientes:

- 1º. ¿El procedimiento utiliza ya la plataforma de intermediación de datos, evitando así solicitar datos o documentos (DNI, datos fiscales, etc.) que puedan ser captados a través de esta Plataforma?
- 2º. ¿Se está utilizando ya en el procedimiento la presunción de autorización a la captación de datos por la plataforma de intermediación de datos u otros medios electrónicos?
- 3º. ¿Está prevista la producción en forma electrónica del acto administrativo?
- 4º. ¿Las notificaciones en papel se ponen también a disposición del interesado en la sede electrónica?
- 5º. ¿Se remite ya a un dispositivo o correo electrónico el aviso de envío o puesta a disposición de la notificación?
- 6º. ¿Se practica ya la notificación por medio de comparecencia en sede, conforme a la Orden de 9 de mayo de 2016?
- 7º. ¿Está ya prevista la exención o reducción de multa al denunciante en los casos previstos en el art. 62.4?
- 8º. ¿La solicitud normalizada de inicio de la AAE ya prevé la preferencia del medio electrónico para la notificación?

- 9º. ¿La solicitud normalizada de inicio de la AAE ya dispone de un espacio reservado para indicar un dispositivo o correo electrónico para el aviso de envío o puesta a disposición de la notificación?
- 10º. ¿La solicitud normalizada de inicio de la AAE ya dispone de un espacio reservado para identificar el código de identificación del órgano, centro o unidad administrativa a la que se dirige la solicitud?
- 11º. ¿Ya está adaptado a la Ley 39/2015 el modelo de declaración responsable?
- 12º. ¿Ya está adaptado a la Ley 39/2015 el modelo de comunicación?
- 13º. ¿Ya se realiza el trámite de información pública por medio de anuncio en la sede?
- 14º. ¿Se ha previsto la tramitación simplificada del procedimiento, ya sea a solicitud del interesado o de oficio?
- 15º. ¿Se ha previsto la eliminación de las reclamaciones previas en la AAE (salvo prestaciones SS y/o salarios de tramitación)?

Con el fin de facilitar el tratamiento estadístico de la contestación al cuestionario, las respuestas a estas cuestiones se establecieron las cuatro siguientes:

- SI.
- NO.
- EN TRÁMITE.
- NO APLICA.

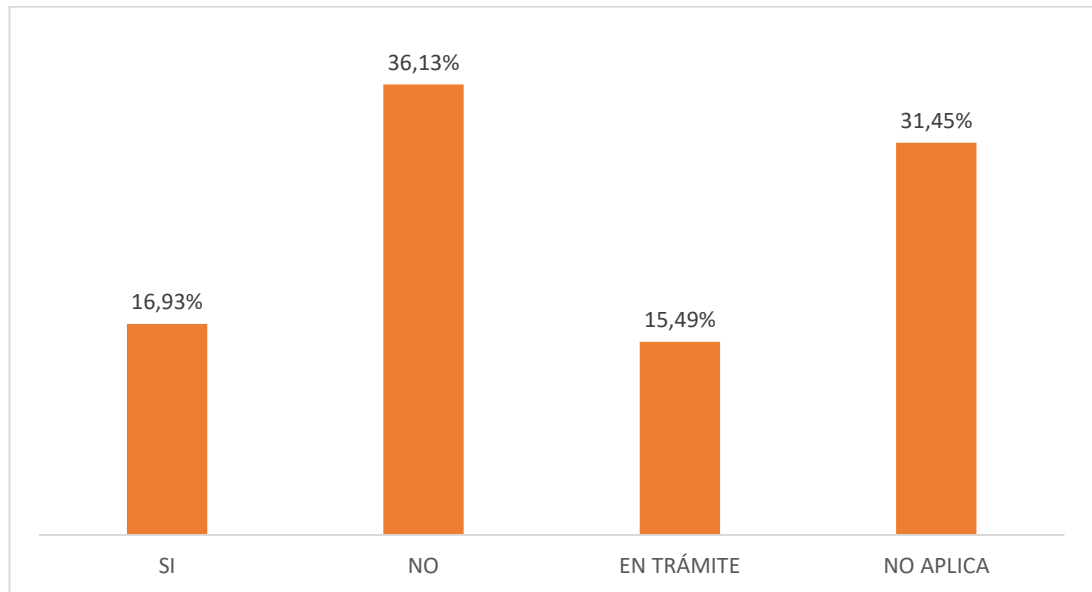
El informe de seguimiento de la ES que conoció el Gobierno de Canarias en su reunión de 28 de noviembre, no reflejó en detalle la evaluación de las respuestas al cuestionario, limitándose a informar sobre el nivel de respuesta, señalando el número de procedimientos evaluados por cada departamento.

La ACC tuvo acceso a las respuestas a las 15 preguntas sobre los 759 procedimientos. En el desarrollo de la fiscalización se ha procedido a tratar estadísticamente el detalle de cada respuesta, obteniendo los siguientes resultados agregados:

- **SI: el 16,93%** de las AAE están adaptadas a todas las cuestiones planteadas en el cuestionario sobre la aplicación de la Ley 39/2015.
- **NO: el 36,13%** de las AAE no están adaptadas a todas las cuestiones planteadas en el cuestionario sobre la aplicación de la Ley 39/2015.
- **EN TRÁMITE: el 15,49%** de las AAE están en trámite de adaptación a la Ley 39/2015.
- **NO APLICA:** en el 31,45% de las AAE no son de plena aplicación los requerimientos de la Ley 39/2015.

Resumen agregado de las respuestas al cuestionario sobre el grado de adaptación de las AAE a la ley 39/2015

PREGUNTA Nº	SI	NO	EN TRÁMITE	NO APLICA
1	159	294	212	94
2	146	329	184	100
3	353	222	141	43
4	120	444	117	78
5	134	426	132	67
6	76	467	138	78
7	1	69	3	686
8	189	347	120	103
9	261	287	147	64
10	199	335	132	93
11	52	224	70	413
12	59	231	62	407
13	15	173	48	523
14	161	205	116	277
15	3	60	141	555
TOTALES	1.928	4.113	1.763	3.581
	16,93%	36,13%	15,49%	31,45%



5. COMUNICACIONES Y DECLARACIONES RESPONSABLES

El tratamiento que la Ley 39/2015 otorga a esta clase de actuaciones administrativas externas (procedimientos), constituye una de las evoluciones más innovadoras y acentuadas que se han aprobado, respecto del tratamiento que a las mismas otorgaba la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Así, la citada Ley 30/1992, señalaba:

“Artículo 71 bis Declaración responsable y comunicación previa².

1. A los efectos de esta Ley, se entenderá por declaración responsable el documento suscrito por un interesado en el que manifiesta, bajo su responsabilidad, que cumple con los requisitos establecidos en la normativa vigente para acceder al reconocimiento de un derecho o facultad o para su ejercicio, que dispone de la documentación que así lo acredita y que se compromete a mantener su cumplimiento durante el periodo de tiempo inherente a dicho reconocimiento o ejercicio.

Los requisitos a los que se refiere el párrafo anterior deberán estar recogidos de manera expresa, clara y precisa en la correspondiente declaración responsable.

2. A los efectos de esta Ley, se entenderá por comunicación previa aquel documento mediante el que los interesados ponen en conocimiento de la Administración Pública competente sus datos identificativos y demás requisitos exigibles para el ejercicio de un derecho o el inicio de una actividad, de acuerdo con lo establecido en el artículo 70.1.

3...”.

Por su parte, el artículo 69 de la Ley 39/2015, establece:

“Artículo 69.- Declaración responsable y comunicación.

1. A los efectos de esta Ley, se entenderá por declaración responsable el documento suscrito por un interesado en el que éste manifiesta, bajo su responsabilidad, que cumple con los requisitos establecidos en la normativa vigente para obtener el reconocimiento

² Este artículo 71 bis fue introducido por el número tres del artículo 2 de la Ley 25/2009, de 22 de diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio («B.O.E.» 23 diciembre). Vigencia: 27 diciembre 2009.

de un derecho o facultad o para su ejercicio, que dispone de la documentación que así lo acredita, que la pondrá a disposición de la Administración cuando le sea requerida, y que se compromete a mantener el cumplimiento de las anteriores obligaciones durante el período de tiempo inherente a dicho reconocimiento o ejercicio.

Los requisitos a los que se refiere el párrafo anterior deberán estar recogidos de manera expresa, clara y precisa en la correspondiente declaración responsable. Las Administraciones podrán requerir en cualquier momento que se aporte la documentación que acredite el cumplimiento de los mencionados requisitos y el interesado deberá aportarla.

2. A los efectos de esta Ley, se entenderá por comunicación aquel documento mediante el que los interesados ponen en conocimiento de la Administración Pública competente sus datos identificativos o cualquier otro dato relevante para el inicio de una actividad o el ejercicio de un derecho.

3. ...”.

Si se analizan y comparan el apartado 2 del artículo 71 bis de la extinta Ley 30/1992, con el apartado 2 del artículo 69 de la vigente Ley 39/2015, se observa que en la consideración actual del concepto de comunicación, ya no cabe exigir “y demás requisitos exigibles para el ejercicio de un derecho o el inicio de una actividad,” pues en la actual regulación, solo exige que la comunicación contenga los datos identificativos del interesado o cualquier otro dato relevante para el inicio de una actividad o el ejercicio de un derecho.

En la práctica, este nuevo concepto de comunicación, representa una verdadera revolución en el funcionamiento de las administraciones públicas españolas, pues simplifica al máximo el procedimiento y reduce a la mínima expresión la carga administrativa para el interesado.

Con anterioridad a la entrada en vigor de la Ley 39/2015, la práctica totalidad de los procedimientos calificados como de comunicación, exigían, además de los datos identificativos del interesado y la descripción del derecho o actividad que se iba a ejercer, documentos acreditativos del cumplimiento de los requisitos establecidos por la normativa sectorial reguladora del ejercicio del derecho o actividad en cuestión.

Para que la nueva regulación de la figura de la comunicación represente una verdadera simplificación y alivio de cargas para el interesado, es preciso que las

Administraciones Públicas desarrollen, al menos, dos líneas de innovación y modernización:

- a) Modificación de la normativa sectorial reguladora de los derechos o actividades que se puedan ejercer mediante una simple comunicación, acompañada de la correspondiente declaración responsable, en el sentido de no exigir la previa acreditación del cumplimiento de los requisitos requeridos para el ejercicio del derecho o actividad de que se trate. Tales requisitos se deben verificar, con posterioridad, en el ejercicio de tareas de control e inspección por parte de la Administración.
- b) Rediseñar las relaciones de puestos de trabajo de las Administraciones, potenciando las unidades administrativas de inspección e instrucción de los correspondientes expedientes sancionadores.

Uno de los proyectos derivados del Acuerdo del Consejo de Gobierno de 13 de junio de 2016, en desarrollo de sus estrategias de simplificación administrativa y reducción de cargas, consistió en la evaluación de la adaptación de actuaciones administrativas externas (AAE) a la Ley 39/2015”, mediante el cuestionario on-line, citado en el apartado anterior, planteando las preguntas nº 11 y 12 las siguientes cuestiones:

- 11º: ¿Ya está adaptado a la Ley 39/2015 el modelo de declaración responsable?
- 12º: ¿Ya está adaptado a la Ley 39/2015 el modelo de comunicación?

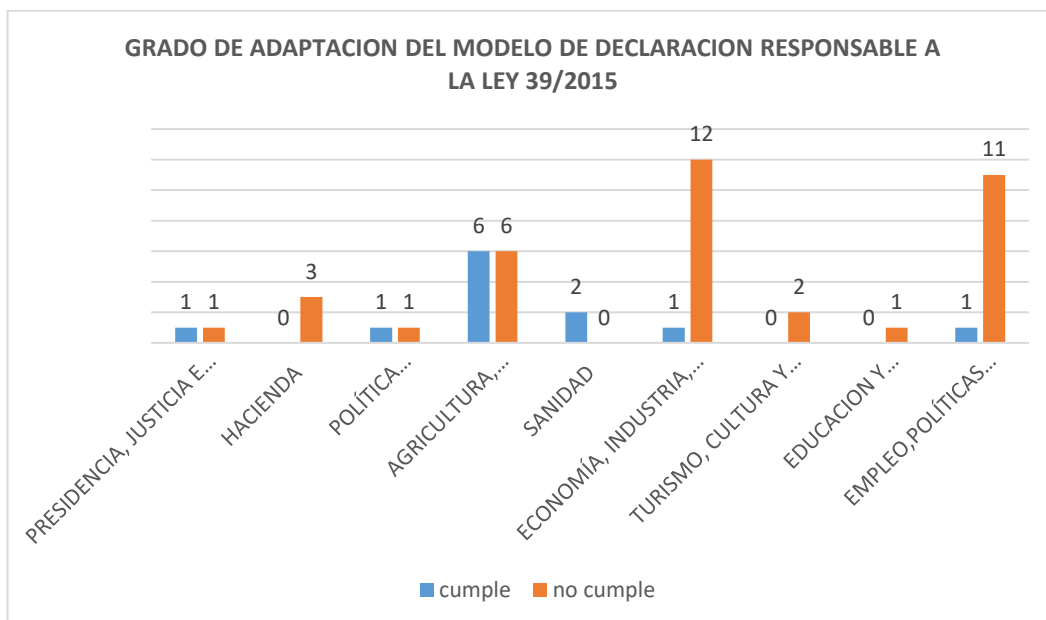
El cuestionario se aplicó a un total de 759 AAE. Los centros gestores de estas actuaciones respondieron al cuestionario que 52 (6,85%) de las AAE se consideraban DECLARACIONES RESPONSABLES y 59 (7,77%) se consideraban COMUNICACIONES, adaptadas a la Ley 39/2015.

En las verificaciones realizadas por la ACC se comprobó si los modelos de comunicaciones y declaraciones responsables, que en la autoevaluación realizada por los propios centros gestores afirmaban que cumplían, se ajustaban efectivamente a la Ley 39/2015. Para ello, se comprobó si los modelos que para estas AAE figuraban en el SICAC, exigían, además de la mera comunicación o declaración responsable, alguna documentación adicional. El resultado obtenido se resume en el siguiente cuadro:

Grado de adaptación del modelo de declaración responsable a la Ley 39/2015

	nº de tramites adaptados s/autoevaluación	VERIFICACIÓN ACC.		
		cumple	no cumple	otros (1)
PRESIDENCIA, JUSTICIA E IGUALDAD	2	1	1	0
HACIENDA	3	0	3	0
POLÍTICA TERRITORIAL, SOSTENIBILIDAD Y SEGURIDAD	2	1	1	0
AGRICULTURA, GANADERÍA, PESCA Y AGUAS	13	6	6	1
SANIDAD	2	2	0	0
ECONOMÍA, INDUSTRIA, COMERCIO Y CONOCIMIENTO	13	1	12	0
TURISMO, CULTURA Y DEPORTES	2	0	2	0
EDUCACIÓN Y UNIVERSIDADES	1	0	1	0
EMPLEO, POLÍTICAS SOCIALES Y VIVIENDA	14	1	11	2
TOTAL	52	12	37	3

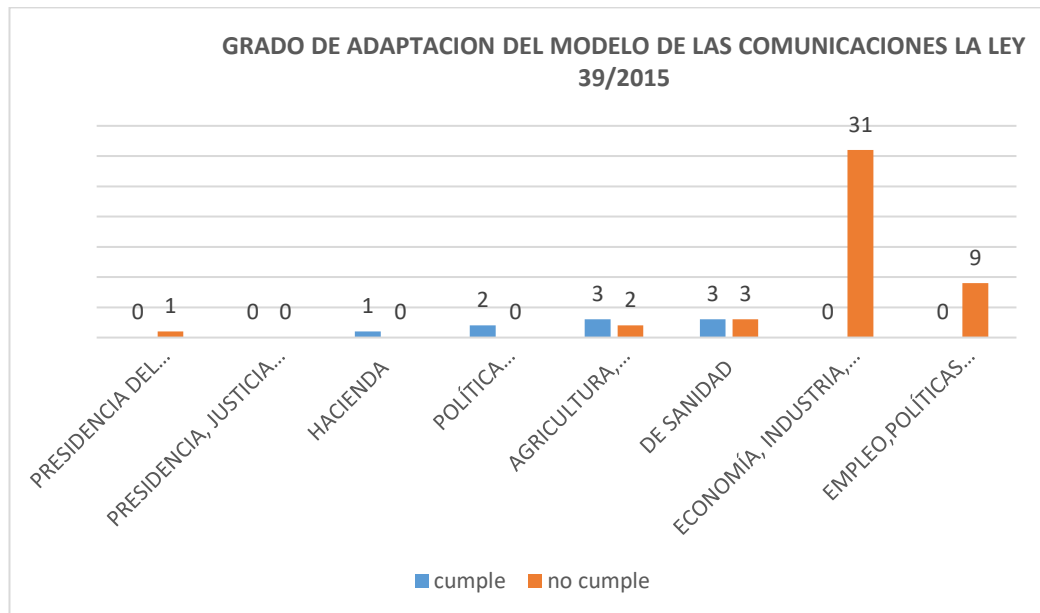
(1) procedimientos inexistentes a la fecha de la comprobación



Grado de adaptación del modelo de las comunicaciones la Ley 39/2015

	nº de tramites adaptados s/autoevaluación	VERIFICACIÓN ACC.		
		cumple	no cumple	otros (1)
PRESIDENCIA DEL GOBIERNO	1	0	1	0
PRESIDENCIA, JUSTICIA E IGUALDAD	1	0	0	1
HACIENDA	1	1	0	0
POLÍTICA TERRITORIAL, SOSTENIBILIDAD Y	2	2	0	0
AGRICULTURA, GANADERÍA, PESCA Y AGUAS	6	3	2	1
SANIDAD	6	3	3	0
ECONOMÍA, INDUSTRIA, COMERCIO Y	32	0	31	1
EMPLEO, POLÍTICAS SOCIALES Y VIVIENDA	10	0	9	1
TOTAL	59	9	46	4

(1) procedimientos inexistentes a la fecha de la comprobación



En conclusión, solo 12 modelos de declaraciones responsables están efectivamente adaptadas a la Ley 39/2015, del total de 52 que arrojaba la autoevaluación. Y por el lado de las comunicaciones, solamente 9 estaban plenamente adaptadas a la citada Ley, respecto del total de 59 que arrojaba la señalada autoevaluación. Ello representa un indicador del grado de incomprensión, por parte de algunos empleados públicos, del verdadero alcance de los cambios y transformaciones conceptuales que la Ley 39/2015 implica.

6. EVALUACIÓN DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE OTROS ASPECTOS DE LA NORMATIVA (ESTATAL Y AUTONÓMICA) REGULADORA DE LA ADMINISTRACION ELECTRÓNICA

Para determinar el grado de cumplimiento de la Administración Autónoma de la normativa reguladora de aspectos relevantes del funcionamiento de la administración electrónica, se remitió a cada Consejería, así como al Servicio Canario de Empleo y al Servicio Canario de Salud, un cuestionario, para que fuera cumplimentado por los responsables de las Unidades de Mejora Continua e Innovación (UMCI).

Del tratamiento de las respuestas a estos cuestionarios se obtienen los siguientes resultados, referidos a cumplimientos normativos.

NORMATIVA	TEXTO DISPOSICIÓN	Nº DE CONSEJERÍAS QUE		
		SI CUMPLEN	NO CUMPLEN	CUMPLEN PARCIAL
Art. 19 Decreto 48/2009	Supresión de documentación requerida a los interesados. 1. No será exigible, entre otros, la aportación de los documentos siguientes: a) Fotocopia del Documento Nacional de Identidad o del documento acreditativo de la identidad o tarjeta de identidad de la persona extranjera residente en territorio español, expedido por las autoridades españolas de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre Derechos y Libertades de los Extranjeros en España y su Integración Social, y el Real Decreto 240/2007, de 16 de febrero, sobre entrada, libre circulación y residencia en España de ciudadanos de los Estados miembros de la Unión Europea y de otros Estados parte en el Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo. b) Certificado de empadronamiento. c) Alta de Terceros. d) Certificado del Registro de Contratistas. e) Certificado acreditativo de estar al corriente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias con la Comunidad Autónoma. f) Originales y copias compulsadas de documentos, salvo excepciones justificadas.	2	1	8

NORMATIVA	TEXTO DISPOSICIÓN	Nº DE CONSEJERÍAS QUE		
		SI CUMPLEN	NO CUMPLEN	CUMPLEN PARCIAL
Art. 28.2 Ley 39/2015	<p>2. Los interesados no estarán obligados a aportar documentos que hayan sido elaborados por cualquier Administración, con independencia de que la presentación de los citados documentos tenga carácter preceptivo o facultativo en el procedimiento de que se trate, siempre que el interesado haya expresado su consentimiento a que sean consultados o recabados dichos documentos. Se presumirá que la consulta u obtención es autorizada por los interesados salvo que conste en el procedimiento su oposición expresa o la ley especial aplicable requiera consentimiento expreso.</p> <p>En ausencia de oposición del interesado, las Administraciones Públicas deberán recabar los documentos electrónicamente a través de sus redes corporativas o mediante consulta a las plataformas de intermediación de datos u otros sistemas electrónicos habilitados al efecto. Cuando se trate de informes preceptivos ya elaborados por un órgano administrativo distinto al que tramita el procedimiento, éstos deberán ser remitidos en el plazo de diez días a contar desde su solicitud. Cumplido este plazo, se informará al interesado de que puede aportar este informe o esperar a su remisión por el órgano competente.</p> <p>3. Las Administraciones no exigirán a los interesados la presentación de documentos originales, salvo que, con carácter excepcional, la normativa reguladora aplicable establezca lo contrario. Asimismo, las Administraciones Públicas no requerirán a los interesados datos o documentos no exigidos por la normativa reguladora aplicable o que hayan sido aportados anteriormente por el interesado a cualquier Administración...</p>	1	5	5
Art. 16.4 final Ley 39/2015	Los registros electrónicos de todas y cada una de las Administraciones, deberán ser plenamente interoperables, 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 registros.	8	0	3
Art. 41 Ley 39/2015	<p>1. Las notificaciones se practicarán preferentemente por medios electrónicos y, en todo caso, cuando el interesado resulte obligado a recibirlas por esta vía.</p> <p>6. Con independencia de que la notificación se realice en papel o por medios electrónicos, las Administraciones Públicas enviarán un aviso al dispositivo electrónico y/o a la dirección de correo electrónico del interesado que éste haya comunicado, informándole de la puesta a disposición de una notificación en la sede electrónica de la Administración u Organismo correspondiente o en la dirección electrónica habilitada única.</p>	4	5	2
Art. 69 Ley 39/2015	5. Las Administraciones Públicas tendrán permanentemente publicados y actualizados modelos de declaración responsable y de comunicación, fácilmente accesibles a los interesados.	7	1	3
Art. 70 Ley 39/2015.	2. Los expedientes tendrán formato electrónico y se formarán mediante la agregación ordenada de cuantos documentos, pruebas, dictámenes, informes, acuerdos, notificaciones y demás diligencias deban integrarlos, así como un índice numerado de todos los documentos que contenga cuando se remita. Asimismo, deberá constar en el expediente copia electrónica certificada de la resolución adoptada	0	5	6
Art. 71 Ley 39/2015	1. El procedimiento, sometido al principio de celeridad, se impulsará de oficio en todos sus trámites y a través de medios electrónicos, respetando los principios de transparencia y publicidad.	1	4	6
Art. 75 Ley 39/2015.	2. Las aplicaciones y sistemas de información utilizados para la instrucción de los procedimientos deberán garantizar el control de los tiempos y plazos, la identificación de los órganos responsables y la tramitación ordenada de los expedientes, así como facilitar la simplificación y la publicidad de los procedimientos.	4	2	5

NORMATIVA	TEXTO DISPOSICIÓN	Nº DE CONSEJERÍAS QUE		
		SI CUMPLEN	NO CUMPLEN	CUMPLEN PARCIAL
Artículo 22 Decreto 19/2011	Registro general electrónico de apoderamientos. 1. A los efectos exclusivos de la actuación electrónica ante la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y sus organismos públicos vinculados o dependientes, se crea el registro general electrónico de apoderamientos en el que se inscribirán los poderes que los interesados otorguen a terceros para actuar en su nombre de forma electrónica y que permitirá a los distintos departamentos y a sus organismos públicos vinculados o dependientes comprobar la representación que ostentan quienes actúen electrónicamente ante ellos en nombre de terceros.	0	11	0

Estos resultados evidencian que el proceso de implantación de la administración electrónica en el Gobierno de Canarias, como en el resto de administraciones públicas, es de largo recorrido y progreso lento.

Como aspecto a valorar positivamente se encuentra el nivel de cumplimiento del artículo 16.4 de la Ley 39/2015, referido al Registro Electrónico, que está implantado en todas las consejerías, soportado por la solución tecnológica HIPERREG.

En el otro lado de la evaluación se encuentran, otros requerimientos normativos que no se cumplen. En este sentido cabe destacar dos aspectos en los que la normativa autonómica se adelantó a los requerimientos de la Ley 39/2015, pero sin embargo su cumplimiento ha sido casi nulo. Ello es una evidencia de que el empuje normativo en la materia, por parte del Gobierno de Canarias, ha sido relevante, pero su nivel de cumplimiento muy escaso o nulo. El artículo 19 del Decreto 48/2009 es un ejemplo muy evidente de este análisis. Adelantándose 6 años a lo señalado por la Ley 39/2015, el Gobierno de Canarias establecía en 2009, que a partir de la entrada en vigor del referido Decreto, no se podría exigir en la tramitación de las AAE los siguientes documentos: fotocopias del DNI; Certificado de empadronamiento; Alta de Terceros; Certificado de Registro de Contratistas; Certificado de estar al corriente de las obligaciones tributarias; y originales o fotocopias compulsadas de los documentos. Pues bien, aún hoy en día, este requerimiento normativo no se cumple en la totalidad de las AAE, exigiendo a los interesados este tipo de documentos para la tramitación de sus procedimientos.

Otro aspecto a resaltar es el que establecía el artículo 22 del Decreto 19/2011, referido a la creación de un Registro general electrónico de apoderamientos. Este instrumento integrante de las soluciones tecnológicas en las que se ha de basar el funcionamiento de la administración electrónica, también ha sido previsto por la Ley 39/2015, pero posponiendo su entrada en vigor hasta octubre de 2017. Seis años después, tal Registro, en el ámbito del Gobierno de Canarias, no está en funcionamiento. El desarrollo normativo debería acompañarse con las posibilidades tecnológicas y de capital humano que se requieren para alcanzar tales objetivos.

7. EL REGISTRO ELECTRÓNICO, LAS NOTIFICACIONES Y LA GESTIÓN ELECTRÓNICA DE LOS EXPEDIENTES ADMINISTRATIVOS

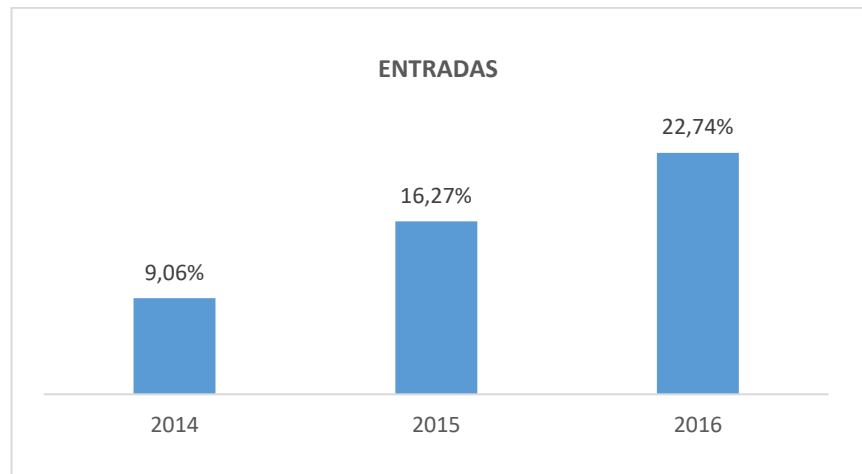
7.1. El Registro Electrónico.

El registro electrónico en el ámbito de la Administración Autónoma está soportado en la aplicación informática del HIPERREG (Sistema de Información del Registro electrónico de la Comunidad Autónoma de Canarias). Este aplicativo está implantado en todos los departamentos y organismos autónomos del Gobierno de Canarias.

Se ha estudiado la evolución de las cargas de registros de entrada y salida, de los años 2014, 2015 y 2016. El resultado obtenido es el siguiente:

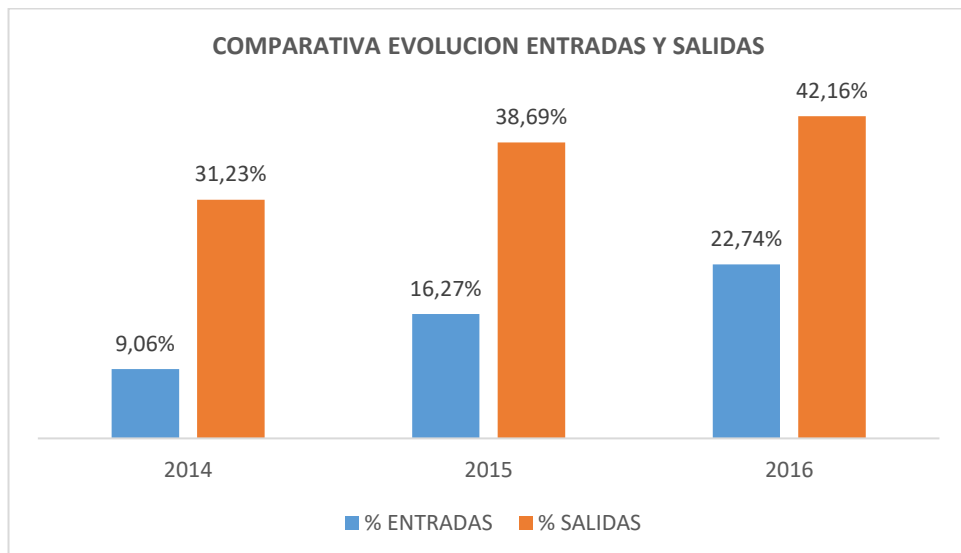
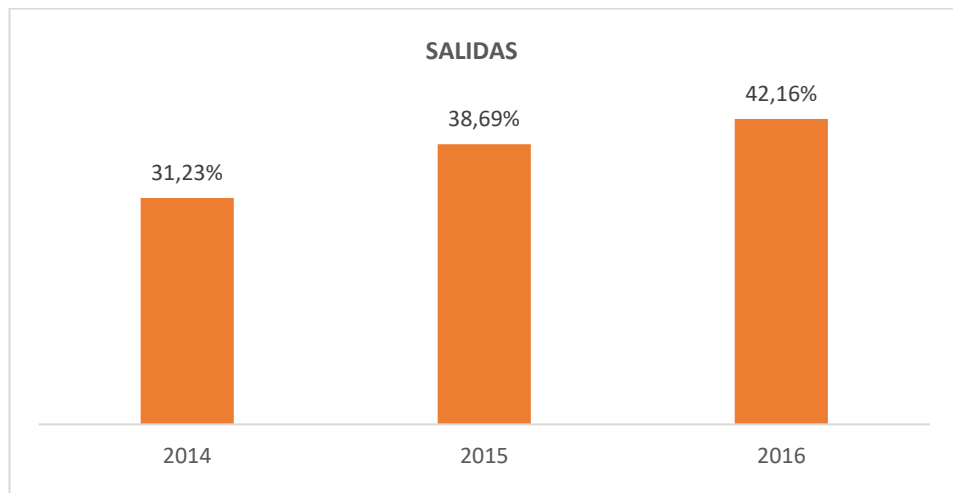
Evolución de las entradas electrónicas/totales

EVOLUCIÓN DE LAS ENTRADAS ELECTRÓNICAS/TOTALES.			
	2014	2015	2016
Papel	1.572.320	1.898.765	1.574.352
Electrónicas	156.618	369.061	463.478
Totales	1.728.938	2.267.826	2.037.830
Porcentaje de electrónicas/totales.	9,06%	16,27%	22,74%



Evolución de las salidas electrónicas/totales

EVOLUCIÓN DE LAS SALIDAS ELECTRÓNICAS/TOTALES.			
	2014	2015	2016
Papel	761.090	649.156	604.400
Electrónicas	345.601	409.690	440.473
Totales	1.106.691	1.058.846	1.044.873
Porcentaje electrónicas /totales.	31,23%	38,69%	42,16%



Se observa que las salidas en formato electrónico evolucionan más aceleradamente que las entradas, alcanzando, al cierre del ejercicio 2016, un 42,16% del total, mientras que las entradas solo llegan al 22,74%.

7.2. Las Notificaciones.

En el cuestionario elaborado por esta ACC, se solicitaba información acerca del nº de notificaciones electrónicas realizadas por comparecencia en sede, tal como se regula por la Orden de 9 de mayo de 2016, por la que se regula el sistema de notificación electrónica mediante comparecencia en sedes electrónicas en el ámbito de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y sus organismos públicos dependientes. Esta Orden entró en vigor el día de su publicación en el BOC, el 18 de mayo de 2016. Se solicitaron el nº de notificaciones realizadas por esta vía en el periodo de mayo de 2016 a mayo de 2017. Los resultados se muestran en el siguiente cuadro:

**NOTIFICACIONES POR COMPARECENCIA EN SEDE (ORDEN de 9 de mayo de 2016)
Desde el 18 de mayo de 2016 (fecha de entrada en vigor de la citada Orden), hasta MAYO 2017**

DEPARTAMENTOS	Nº de notificaciones aceptadas	Nº de notificaciones rechazadas
Presidencia del Gobierno	0	0
Presidencia, Justicia e Igualdad	0	0
Hacienda	0	0
Obras Públicas y Transportes	0	0
Política Territorial ,Sostenibilidad y Seguridad	0	0
Agricultura, Ganadería, Pesca y Aguas	16	0
Sanidad	0	0
Economía, Industria, Comercio y Conocimiento	2.685	594
Turismo, Cultura Y Deportes	325	0
Educación y Universidades	118	2
Empleo, Políticas Social y Vivienda*	69	58
TOTALES	3.213	654

* Notificaciones tramitadas por el SCE.

Estos indicadores muestran un cumplimiento muy desigual de la Orden en cuestión. Existen 6 consejerías que durante el periodo analizado (un año) no han realizado ni una notificación electrónica por comparecencia en sede. Cuatro

departamentos si han realizado estas notificaciones, destacando la Consejería de Economía, Industria, Comercio y Conocimiento, con un total de 2.685 notificaciones.

7.3. La gestión electrónica de los expedientes administrativos.

De las respuestas al cuestionario elaborado por esta Audiencia de Cuentas se ha obtenido una relación de los distintos aplicativos informáticos que se usan para soportar la gestión electrónica de diversos expedientes administrativos. Ante la inexistencia de un aplicativo general y corporativo que atienda las necesidades funcionales de todos y cada uno de los gestores de los distintos expedientes que puedan existir, cada Consejería, o incluso Direcciones Generales, ha desarrollado su propio gestor de expedientes, con soluciones a medida para la problemática que a cada cual se les presenta.

Relación de gestores de expedientes con soporte electrónico

DEPARTAMENTO/ CONSEJERÍA	DENOMINACIÓN	DESCRIPCIÓN FUNCIONALIDAD	Nº DE PROCEDIMIENTOS TRAMITADOS 2016 HASTA MAYO 2017
Presidencia del Gobierno	Framework Administración Pública (FAP)	Solicitud electrónica presentada por el ciudadano o por funcionario habilitado, aportación de documentación, desistimiento, baremación, verificación de la documentación, requerimiento, notificación por comparecencia en sede electrónica, resolución provisional y definitiva, aceptación, renuncia, alegaciones y justificación	3
Presidencia, Justicia e Igualdad	--	---	
Hacienda	EGEASY	Usuarios: Intervención General y DG de Presupuestos. Funciones: Control Financiero Permanente, Comprobación material del gasto y Modificaciones de créditos.	2.196
Obras Públicas y Transportes.	MAYTE	Herramienta que posibilita la automatización y tramitación electrónica de los expedientes administrativos	2
Política Territorial, Sostenibilidad y Seguridad	MAYTE	Herramienta que posibilita la automatización y tramitación electrónica de los expedientes administrativos	3000 (más los 4000 de subvenciones en nivel 3 del órgano económico de la Consejería)
	SIGESTEIN (ACMUN)	APLICACIÓN PROPIA	31.500
Agricultura, Ganadería, Pesca y Aguas	PROMETEO	Gestión de ayudas del PDR 2016-2020	4.878
Sanidad	SAUCE	Gestor de las Oficinas de Defensa de los Derechos de los Usuarios Sanitarios. (ODDUS).	
	MAV	Gestor de las Manifestaciones Anticipadas de Voluntad. (MAV).	

DEPARTAMENTO/ CONSEJERÍA	DENOMINACIÓN	DESCRIPCIÓN FUNCIONALIDAD	Nº DE PROCEDIMIENTOS TRAMITADOS 2016 HASTA MAYO 2017
Economía, Industria, Comercio y Conocimiento	SINERGIA	Gestor y tramitador electrónico de expedientes de forma completa	75.100
	Framework Administración Pública (FAP)	Tramitador electrónico de expedientes de forma completa: subvenciones	1.726
Turismo, Cultura y Deportes	FAP	Solicitud electrónica presentada por el ciudadano o por funcionario habilitado, aportación de documentación, desistimiento, baremación, verificación de la documentación, requerimiento, notificación por comparecencia en sede electrónica, resolución provisional y definitiva, aceptación, renuncia, alegaciones y justificación	8
	Turidata / Gextur	Solicitud electrónica presentada por el ciudadano, aportación de documentación, desistimiento, verificación de la documentación, requerimiento, notificación por comparecencia en sede electrónica, resolución e inscripción en los registros administrativos.	16
Educación y Universidades	MAYTE	<p><u>Procedimientos externos:</u> 1. Ayudas al desplazamiento para alumnos de islas no capitalinas 2. Becas y ayudas para la realización de estudios universitarios 3. Listas de reserva del personal laboral 4. Quejas del Defensor del Pueblo 5. Quejas del Diputado del Común 6. Reclamación previa a la vía laboral 7. Suscripción, modificación o renovación de conciertos educativos</p> <p><u>Procedimientos internos:</u> 1. Registro de resoluciones de la ACCUEE 2. Registro de órdenes de la ACCUEE 3. Registro de resoluciones de la Viceconsejería de Educación y Universidades 4. Registro de órdenes de la Viceconsejería de Educación y Universidades 5. Registro de resoluciones de la D. Gral. de Centros e Infraestructura Educativa 6. Registro de órdenes de la D. Gral. de Centros e Infraestructura Educativa 7. Registro de resoluciones de la D. Gral. de Formación Profesional y Educación de Adultos 8. Registro de órdenes de la D. Gral. de Formación Profesional y Educación de Adultos 9. Registro de resoluciones de la D. Gral. de Ordenación, Innovación y Promoción Educativa 10. Registro de órdenes de la D. Gral. de Ordenación, Innovación y Promoción Educativa 11. Registro de resoluciones de la D. Gral. de Personal 12. Registro de órdenes de la D. Gral. de Personal 13. Registro de resoluciones de la D. Gral. de Universidades 14. Registro de órdenes de la D. Gral. de Universidades 15. Registro de resoluciones de la D. Territorial de Las Palmas 16. Registro de órdenes de la D. Territorial de Las Palmas 17. Registro de resoluciones de la D. Territorial de Sta. Cruz</p>	26

DEPARTAMENTO/ CONSEJERÍA	DENOMINACIÓN	DESCRIPCIÓN FUNCIONALIDAD	Nº DE PROCEDIMIENTOS TRAMITADOS 2016 HASTA MAYO 2017
		de Tenerife 18. Registro de resoluciones de la Secretaría General Técnica 19. Registro de órdenes de la Secretaría General Técnica	
Empleo, Políticas Social y Vivienda*	PLEYONE	Gestor de expedientes desarrollado con medios propios con funcionalidades de: * Motor de ejecución de procesos (workflow) * Diseño gráfico de workflows (alta adaptabilidad a cambios) * Generación de documentos (resoluciones, notificaciones, etc.) * Integración con los servicios de PLATINO: Soporte a la tramitación, Procedimientos, Terceros, Registro electrónico, Firma electrónica, Portafirmas, Gestión documental, mensajes SMS * Integrado en Sede Tipo de GOBCAN * Gestión integrada de Datos y reglas de negocio * Gestión de procesos masivos (Nóminas, Informes, baremaciones, etc.) * Gestión de Bandeja de entrada configurable * Posibilidad de agrupar expedientes * Control de plazos y silencio administrativo * Historial de eventos e incidencias * Permite al ciudadano ejercer sus derechos de Desistimiento, Renuncia, Revocación, Alegaciones, Reclamaciones, Recursos de Alzada, Recursos de Reposición desde Sede Electrónica. * Gestión integral de citas * Gestión de permisos multicapa que permite que empleados públicos de Otras Administraciones Públicas puedan gestionar parte o todo el procedimiento, con o sin restricción de ámbito territorial de solicitante. * Soporte multidepartamental * Accesible desde extranet mediante comunicaciones segura cifradas (https) * Propiedad de todo el código fuente. Plataforma altamente escalable y robusta que cumple con los requisitos de la D. Gral. de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías y de la D. Gral. de Modernización (informe conjunto favorable) Cambios evolutivos actualmente en fase de desarrollo: * Integración con Notificación por comparecencia en Sede (previsto para agosto 2017) * Integración con el servicio de Verificación de Datos	TOTAL. 206.636 Procedimiento Familias Numerosas 174.800 Tarjetas de estacionamiento: 31.836
	EGE (SCE)	Entorno de gestión de expedientes. Genera documentos y archiva documentos de los solicitantes, sin conversión a documento electrónico.	5.245

- Elaboración propia.
- Fuente: cuestionario ACC.

Se observa una gran diversidad y dispersión de soluciones tecnológicas. Esta situación propicia una gestión ineficiente de los escasos recursos técnicos y de capital

humano con los que cuenta el Gobierno de Canarias, para asumir los retos que supone la implantación de una administración pública, plenamente electrónica.

Muchas de las tareas que contiene la gestión de un expediente (registro de solicitudes, registro de resoluciones, reclamaciones, exposición pública, etc.) son comunes a todos los procedimientos, sin perjuicio de algunas particularidades que pueda imponer la normativa sectorial. La respuesta tecnológica para estas necesidades funcionales debería estar asentada en un único aplicativo informático de carácter corporativo. Ello garantizaría la consistencia de los datos, la coherencia e intercomunicación. Además de un ahorro, a largo plazo, en el gasto de personal, de asistencias técnicas y tecnológico.

Si el SICAC representa la ventana exterior, única y común de todo el Gobierno de Canarias, a través de la cual todas las AAE se asoman a la ciudadanía. Debería existir una única solución tecnológica que soporte la gestión electrónica interna de los distintos expedientes administrativos. La dispersión de recursos, soluciones, licencias de software, etc. no resulta lo más eficiente.

8. LA INTEROPERABILIDAD E INTERMEDIACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS CON OTRAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

El artículo 14 de la Ley 39/2015, establece el derecho y la obligación de relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas. Así mismo, el artículo 26 de la misma Ley, señala que las Administraciones Públicas emitirán los documentos administrativos por escrito, a través de medios electrónicos, debiendo incorporar las firmas electrónicas que correspondan. Estos documentos se trasladarán a los interesados por medios electrónicos. Además, en el artículo 28.2 se establece que “Los interesados no estarán obligados a aportar documentos que hayan sido elaborados por cualquier Administración, con independencia de que la presentación de los citados documentos tenga carácter preceptivo o facultativo...”. Este mandato del artículo 28.2 constituye en una de las bases más relevantes en el proceso de la plena implantación de la administración electrónica en el conjunto del Estado Español. En los escritos de iniciación de una AAE que promuevan los ciudadanos, solo deberían constar los datos identificativos del mismo y el objeto de la petición. No se puede exigir la aportación de documentos producidos por cualquier otra Administración Pública. Ello solo puede conseguirse con la plena interoperabilidad de todas las Administraciones en una única plataforma para compartir estos datos y documentos, además de propiciarse una profunda transformación en la cultura administrativa de los empleados públicos.

Por su parte, el artículo 3.2 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, señala que “Las Administraciones Públicas se relacionarán entre sí y con sus órganos, organismos públicos y entidades vinculados o dependientes a través de medios electrónicos, que aseguren la interoperabilidad y seguridad de los sistemas...”.

8.1. La Plataforma de intercambio, el Sistema de Interconexión de Registros y otros.

Para asegurar el cumplimiento de estos mandatos legales, es necesario que las Administraciones Públicas se doten, entre otros, de los medios y soluciones tecnológicas adecuadas. A fin de poder analizar el grado de desarrollo de estos aspectos de la administración electrónica, en el ámbito de la Administración autonómica, se han seleccionado los indicadores siguientes:

- Nº de usuarios de la plataforma de intercambio.
Para poder aprovechar las soluciones tecnológicas básicas de la administración electrónica, se suscribió en julio de 2016, un Convenio de colaboración entre la Administración General del Estado (MINHAP) y la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, a través de la Consejería de Presidencia,

Justicia e Igualdad. Uno de los ámbitos de este convenio se refiere a la intermediación de datos entre Administraciones Públicas, a través de la red de comunicaciones SARA (Sistemas de Aplicaciones y Redes para las Administraciones).

- Nº de transacciones a través de la plataforma de interoperabilidad, desglosado por servicios y comparativo con otras comunidades autónomas.
- Nº de usuarios con acceso al SIR (Sistema de Interconexión de Registros).

El SIR es la infraestructura básica que permite el intercambio de asientos electrónicos de registro entre las Administraciones Públicas, de forma segura y con conformidad legal, independientemente de la aplicación de registro utilizada. Su implantación permite eliminar el tránsito de papel entre administraciones, aumentando la eficiencia y eliminando los costes de manipulación y remisión del papel, gracias a la generación de copias auténticas electrónicas de la documentación presentada en los asientos de registro.

- Nº de usuarios con firma electrónica.

En el escenario de la administración electrónica, dotar a los empleados públicos de firma electrónica deviene en una cuestión imprescindible.

Comparativa total Empleados Públicos - usuarios plataformas y firmas electrónicas (Datos mayo 2017)

DEPARTAMENTOS	TOTAL DE EMPLEADOS PÚBLICOS. (agregando empleados Consejería y sus OAAA) (1)	Nº USUARIOS PLATAFORMA DE INTERCAMBIO.	%	Nº USUARIOS CON ACCESO AL SIR (envío y recepción de asientos)	%	Nº DE EMPLEADOS PÚBLICOS CON FIRMA ELECTRÓNICA (3)	%
PRESIDENCIA DEL GOBIERNO	215	13	6,05%	64	29,77%	168	78,14%
PRESIDENCIA, JUSTICIA E IGUALDAD	583	11	1,89%	206	35,33%	351	60,21%
HACIENDA	1.032	8	0,78%	259	25,10%	513	49,71%
OBRAS PÚBLICAS Y TRANSPORTES ***	249	0	0,00%	85	34,14%	0	0,00%
POLÍTICA TERRITORIAL, SOSTENIBILIDAD Y SEGURIDAD	634	6	0,95%	199	31,39%	320	50,47%
AGRICULTURA, GANADERÍA, PESCA Y AGUAS	754	46	6,10%	175	23,21%	261	34,62%
SANIDAD	847	38	4,49%	345	40,73%	61	7,20%

DEPARTAMENTOS	TOTAL DE EMPLEADOS PÚBLICOS. (agregando empleados Consejería y sus OAAA) (1)	Nº USUARIOS PLATAFORMA DE INTERCAMBIO.	%	Nº USUARIOS CON ACCESO AL SIR (envío y recepción de asientos)	%	Nº DE EMPLEADOS PÚBLICOS CON FIRMA ELECTRÓNICA (3)	%
ECONOMÍA, INDUSTRIA, COMERCIO Y CONOCIMIENTO **	432	11	2,55%	173	40,05%	420	97,22%
TURISMO, CULTURA Y DEPORTES	332	12	3,61%	82	24,70%	294	88,55%
DE EDUCACIÓN Y UNIVERSIDADES	4.831	33	0,68%	249	5,15%	277	5,73%
EMPLEO, POLÍTICAS SOCIAL Y VIVIENDA*(2)	1.949	213	10,93%	662	33,97%	897	46,02%
	11.858	391	3,30%	2.499	21,07%	3.562	30,04%

(1) Fuente: Dirección General de la Función Pública Datos a fecha: 29/04/2016 (excluye personal sanitario y docente).

(2) A esta Consejería se le han asignado los usuarios de la extinta C. de Cultura, Empleo...

(3) Fuente: cuestionario de elaboración propia.

** Los datos de empleados públicos de esta Consejería están actualizados a mayo de 2017.

*** Esta Consejería no dispone del dato sobre nº de empleados con firma electrónica.

Estos indicadores señalan que, a mayo de 2017, de un total de 11.858 empleados públicos del Gobierno de Canarias (excluyendo sanitarios y docentes), lo siguiente:

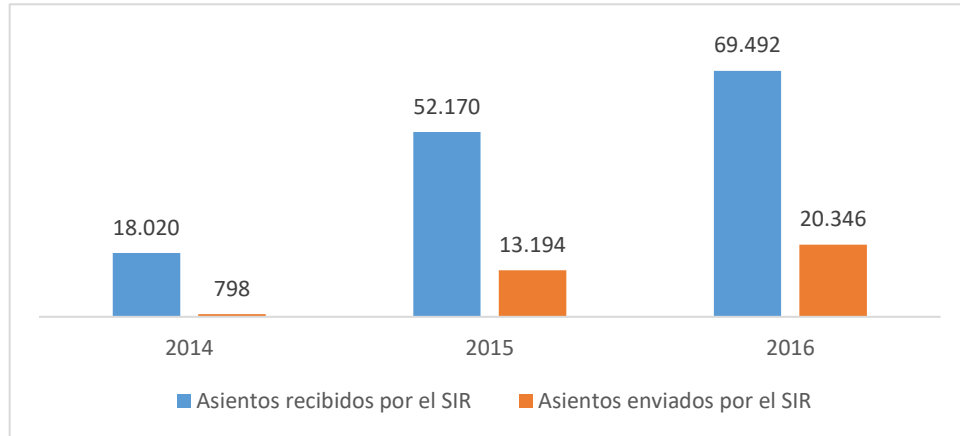
- Interoperabilidad: solamente el 3,30% estaba dado de alta en la plataforma de intercambio de datos, existiendo cuatro consejerías que ni siquiera llegan al 1%.
- Interconexión de registros: el 21,07% de los empleados eran usuarios del SIR.
- Firma electrónica: un 30,04% de los empleados contaban con ello.

Ello evidencia que para garantizar el pleno funcionamiento de la administración electrónica en el ámbito del Gobierno de Canarias, estos indicadores resultan insuficientes.

Evolución del nº de transacciones a través del sistema de interconexión de registros (SIR)

	2014	2015	2016
Asientos recibidos por el SIR	18.020	52.170	69.492
Asientos enviados por el SIR	798	13.194	20.346

Fuente: DGTNT.



Como se observa, en el periodo analizado (2014-2016) los asientos recibidos por el SIR se han multiplicado por tres, mientras que los enviados se han multiplicado por veinte.

Plataforma Intermediación. Transmisiones de Datos desglosadas por CCAA y servicios consumidos

CCAA	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017*
Andalucía	1.920.775	1.936.873	2.047.646	1.998.720	1.502.603	1.838.022	1.435.409
Aragón	51.831	69.239	67.852	68.475	74.613	141.691	102.061
Principado de Asturias	321.467	172.106	350.248	397.852	418.124	409.419	299.730
Illes Balears	12.942	12.873	43.748	36.041	29.039	117.930	135.748
Canarias	1	2.944	320	9.683	127.321	851.630	1.117.876
Cantabria	73.053	100.022	235.674	257.026	318.545	328.975	185.270
Castilla y León	776.286	616.417	634.814	723.596	885.647	875.153	781.901
Castilla-La Mancha	123.736	433.416	129.059	145.455	469.085	127.555	183.727
Cataluña	255.377	889.874	1.324.715	3.219.897	3.438.949	4.010.373	3.431.941
Comunitat Valenciana	338.812	302.408	382.674	470.634	454.405	848.512	865.645
Extremadura	81.959	936.248	441.189	577.338	497.603	866.981	464.052
Galicia	123.033	598.628	265.000	206.141	1.241.641	1.589.923	1.753.549
Comunidad de Madrid	957.669	650.423	592.251	1.030.635	586.307	672.381	712.278
Región de Murcia	59.233	122.091	113.340	128.671	157.817	236.103	265.830
Comunidad Foral de Navarra		509	20.235	20.120	23.770	59.712	60.453
País Vasco	549.267	641.107	1.406.210	1.025.648	2.220.274	2.599.715	2.131.739
La Rioja	31.433	29.008	27.378	38.856	30.979	59.489	57.204
Total	5.676.874	7.514.186	8.082.353	10.354.788	12.476.722	15.633.564	13.984.413

* Hasta 18/9/2017

Fuente: OBSAE Observatorio de Administración Electrónica

Se observa, que Canarias ha experimentado un crecimiento, muy acentuado, en los tres últimos años. A septiembre de 2017, se sitúa en la quinta Comunidad Autónoma en lo concerniente a transmisión de datos a través de la Plataforma de Intermediación.

Este indicador en términos per cápita (por cada 100 habitantes), sitúa a Canarias en la tercera Comunidad Autónoma, según se observa en el cuadro siguiente.

Plataforma Intermediación. Transmisiones de datos por cada 100 habitantes en el ámbito de las CCAA

Datos de 2017 a fecha 18/09/17 (inclusive)							
CCAA	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Andalucía	22,85	23,03	23,98	21,30	15,34	19,56	13,73
Aragón	3,93	5,25	5,15	5,20	5,65	10,53	7,29
Principado de Asturias	30,29	14,42	13,23	17,48	21,65	25,41	19,74
Illes Balears	1,17	1,17	3,96	3,26	2,46	10,20	11,62
Canarias	0,00	0,14	0,02	0,40	5,62	39,99	51,55
Cantabria	12,48	17,09	40,27	43,92	54,43	56,03	31,54
Castilla y León	31,40	24,93	25,63	29,25	35,82	35,11	31,33
Castilla-La Mancha	6,01	21,04	5,69	6,23	21,41	4,46	6,09
Cataluña	3,40	11,85	17,64	42,88	45,08	50,21	40,07
Comunitat Valenciana	6,80	6,06	6,86	7,21	6,35	12,65	11,53
Extremadura	7,36	85,39	40,20	52,68	45,30	74,53	37,03
Galicia	4,48	21,90	9,69	7,51	45,10	57,59	63,14
Comunidad de Madrid	14,88	10,10	9,20	16,01	9,05	9,99	10,10
Región de Murcia	4,04	8,32	7,72	8,76	10,76	15,96	17,80
Comunidad Foral de Navarra		0,08	3,16	3,14	3,71	9,28	9,37
País Vasco	25,09	29,28	64,14	45,25	99,43	116,50	95,69
La Rioja	9,91	9,15	8,64	12,26	9,77	18,76	17,99
Ciudad Autónoma de Ceuta						31,98	34,25
Total	12,18	16,09	16,72	20,98	25,31	31,48	27,11

Fuente: OBSAE. Observatorio de Administración Electrónica.



SERVICIOS DE INTEROPERABILIDAD POR TIPOS.	2014	2015	2016
	TOTAL	TOTAL	TOTAL
ECOT103I - Solicitud de ayudas y subvenciones		1	1.952
Q2827002CINSS001 - Consulta de las prestaciones Sociales Públicas, Incapacidad Temporal	6	45	11
Q2827003ATGSS001 - Estar al corriente de pago con la Seguridad Social	2	30	1.824
Q2827003ATGSS006 - Situación Laboral en fecha concreta	4	20	35
SVDCDATWS02 - Consulta de Datos catastrales	3.166	4.896	5
SVDCDEPENWS01 - Consulta de datos de Dependencia de IMSERSO		2	
SVDC TITWS02 - Certificación de Titularidad	1.047	1.727	2
SVDDDELSEXWS01 - Consulta de inexistencia de antecedentes penales por delitos sexuales			927
SVDDGPCIWS02 - Consulta de Datos de Identidad	3.085	9.781	72.436
SVDDGPVIWS02 - Datos de Identidad-Verificación	63	19	381
SVDRSLESEXWS01 - Consulta de Datos de Residencia Legal		10	6
SVDRWS01 - Verificación de datos de Residencia Ámbito Territorial		1	
SVDSCCDWS01 - Consulta de Defunción	72	810	802
SVDSCCMWS01 - Consulta de Matrimonio	8	10	2
SVDSCCNWS01 - Consulta de Nacimiento	9		10
SVDS CDDWS01 - Certificado de Discapacidad			14
SVDSPEPEMFECHAWS01 - Estar Inscrito como Demandante de Empleo a Fecha Concreta		13	100.389
SVDSPEPEMWS01 - Estar Inscrito como Demandante de Empleo a Fecha Actual		33	141.686
SVDSPEPIACTWS02 - Importes de prestación de desempleo percibidos a fecha actual	990	1.744	159.144
SVDSPEPIPERWS02 - Importes de prestación de desempleo percibidos en un periodo	8	81.597	202.605
SVDSPEPESITWS02 - Situación actual de Desempleo	26	118	139.460
SVDTNUWS03 - Títulos No Universitarios			5.786
SVDTUWS03 - Títulos Universitarios			5.817

* Incluye todas las versiones de cada Servicio.

Fuente: DGTNT.

8.2. El servicio de verificación de documentos.

Otra de las soluciones tecnológicas necesarias para asegurar el cumplimiento del artículo 28.2 y demás de la Ley 39/2015, se concreta en el servicio de verificación de documentos que ha de prestar la sede electrónica de la entidad. El Gobierno de Canarias ofrece una funcionalidad denominada servicio de verificación de documentos, en la página https://sede.gobcan.es/sede/verifica_doc, para comprobar la validez y veracidad de la información de los documentos electrónicos emitidos. En el desarrollo de las actuaciones de la fiscalización se ha procedido a constatar la verificación de varios registros de salida del Gobierno de Canarias, dirigida a esta ACC, obteniendo siempre el mismo resultado, “el documento no se ha podido verificar”.

Dicha pantalla de captura es igual en las diversas consejerías, salvo en la Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda, donde la página para verificar la documentación tiene un acceso diferente, https://sede.gobcan.es/cepsv/verifica_doc. En esta Consejería también se ha obtenido la misma respuesta negativa para varios documentos de registro de salida. No obstante, sí se ha podido efectuar la verificación de dos documentos emitidos a nombre de un interesado particular, relativos a la concesión del grado de discapacidad, en donde sí se tiene acceso a abrir o guardar el correspondiente documento en formato PDF.

Parece evidente que la base de datos de los documentos de registro debe estar centralizada en la sede del registro electrónico del Gobierno de Canarias, debiéndose poder acceder a través de dicha página a cualquier documento registrado en cualquiera de las sedes electrónicas de las diferentes Consejerías.

8.3. Interconexión de la Administración Autónoma y las CCLL canarias.

La cláusula quinta del convenio de colaboración suscrito entre la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas y la Comunidad Autónoma de Canarias (BOE 8 de septiembre de 2016), para la prestación mutua de soluciones básicas de administración electrónica, establece:

“Con carácter general, la Consejería asume las siguientes obligaciones:

- i) Promover el acceso a todas o alguna de las soluciones tecnológicas establecidas en el presente Convenio por parte de las Entidades Locales de su ámbito territorial, así como de sus organismos o entidades de derecho público de ella dependientes, mediante la suscripción con éstas del correspondiente Acuerdo.”*

Resumen por islas de la relación de corporaciones locales adheridas al convenio con el MINHAP para la prestación mutua de soluciones básicas de administración electrónica. (Datos al 19.5.2017)

ISLA	MUNICIPIOS	% S TOTAL MUNICIPIOS DE LA ISLA	CABILDO
GRAN CANARIA (21)	13	61,90%	SI
FUERTEVENTURA(6)	4	66,67%	SI
LANZAROTE (7)	5	71,43%	SI
TENERIFE (31)	20	64,52%	SI
LA PALMA (14)	3	21,43%	SI
EL HIERRO (3)	3	100,00%	NO
LA GOMERA. (6)	4	66,67%	NO
TOTALES	52	59,09%	5

Fuente: DGTNT. Elaboración propia.

Los indicadores mostrados en el epígrafe 8.1 del presente informe muestran que en los ejercicios 2016 y 2017 se ha producido un empuje relevante en la interoperabilidad e intercambio de datos y documentos en la Administración Pública de la CAC, coincidente con el momento de firma del convenio de colaboración suscrito entre la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas y la Comunidad Autónoma de Canarias (BOE 8 de septiembre de 2016), para la prestación mutua de soluciones básicas de administración electrónica.

9. ANÁLISIS DEL MODELO DE ORGANIZACIÓN: LOS RECURSOS HUMANOS Y EL DESARROLLO DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS

La plena implantación de la Administración Electrónica se sustenta en dos pilares fundamentales: contar con una adecuada organización de sus recursos humanos y desarrollar las soluciones tecnológicas apropiadas.

El marco normativo en el que se sustenta el desarrollo de la Administración Electrónica en España, comienza a tener vigencia en el año 2007, principalmente, desde la aprobación de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, hasta la aprobación de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Así mismo, este intervalo de tiempo ha coincidido con un periodo de fuertes restricciones presupuestarias, que entre otras medidas de contención del gasto público ha impuesto una congelación de las plantillas, que ha desembocado en una reducción de los efectivos de personal de las Administraciones Públicas. Ello ha propiciado que una parte importante de las soluciones tecnológicas en las que se ha de apoyar la Administración Electrónica se hayan contratado con empresas externas.

9.1. Los recursos humanos y la externalización.

La aparición de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, y el uso intensivo de herramientas informáticas por parte de la ciudadanía hacen necesario que en las administraciones públicas se esté llevando a cabo una importante transformación en sus estructuras y forma de actuar.

Actores fundamentales en esta transformación digital son los funcionarios públicos, en cuanto que son las personas que mejor conocen el funcionamiento de las administraciones públicas y de sus procedimientos, teniendo, por consiguiente, que asumir un papel esencial tanto en el diseño como en la utilización de las soluciones tecnológicas, teniendo en cuenta la implantación de nuevos perfiles profesionales que la administración electrónica exige.

En el presente epígrafe se recoge el análisis realizado en relación al grado de participación que los empleados públicos de la administración pública canaria tienen en el desarrollo e implementación de las soluciones tecnológicas que soportan la administración electrónica en la CAC.

Relación de aplicativos y funcionalidades de la e-administración, en la CAC.

DENOMINACIÓN	DENOMINACIÓN LARGA	DESCRIPCIÓN	COSTE EXTERNO Ejercicio 2016	GRADO DE EXTERNALIZACIÓN
PLATINO	Plataforma de interoperabilidad	Plataforma de Interoperabilidad que incluye más de 20 servicios comunes necesarios para la Administración electrónica: FIRMAe, SMS+@, NOTIFe, DOCUME, Portafirmas, REGISTROe, Terceros, etc.	1.258.000,00	81,48%
SEDEe tipo	Sede electrónica tipo	Plataforma de SEDE electrónica tipo que utilizan el Punto General del Acceso (PGA) y las distintas sedes electrónicas del Gobierno de Canarias (Consejerías y OOAA)	450.000,00	72,73%
Soporte Ciudadano	CAU SEDEe	Soporte al ciudadano en el uso e incidencias de las SEDESe del Gobierno de Canarias		50,00%
HIPERREG	Registro de entrada y salida	Aplicación Web y SW para el registro de entrada y salida	211.000,00	87,50%
PLATEA	Gestor de expedientes	Gestor de expedientes corporativo integrado con Platino y la SEDEe tipo		88,89%
INTERMEDIACIÓN	Plataforma de servicios intermediados	Plataforma de servicios intermediados con otras Administraciones		66,67%
SICAC	Catálogo de procedimientos y servicios	Aplicación para la gestión del censo y catálogo de procedimientos y servicios competencia de la CCAA	19.250,00	66,67%
DIRCAC	Directorio / Organigrama	Directorio de unidades administrativas y oficinas de registro y atención al ciudadano de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias	19.250,00	100,00%
eSPERIA + Publicador	Gestión de expedientes en fase de archivo	Aplicación para la gestión de expedientes en fase de archivo (papel + electrónico)	172.000,00	80,00%
eGobCan	App lanzadera del Gobierno de Canarias	App Lanzadera del Gobierno de Canarias como PGA a todos los servicios móviles y apps ofrecidos por el Gobierno de Canarias, noticias, RRSS y alertas /avisos.	19.250,00	100,00%
Open Data	Portal OpenData	Portal OpenData	19.250,00	100,00%
Libros de Resoluciones, certificados y órdenes	Aplicación de registro de Resoluciones, Certificados y Órdenes	Aplicación para la gestión y registro de Resoluciones, Certificados y Órdenes		100,00%
Sugerencias y Reclamaciones	Aplicación para la gestión de las sugerencias y reclamaciones	Aplicación para la gestión de las sugerencias y reclamaciones realizadas por los ciudadanos		100,00%
Plyca	Aplicación para la gestión de la licitación contratación	Aplicación para la gestión de la contratación	325.000,00	66,67%
Perfil del contratante	Perfil del contratante	Aplicación para la publicación y difusión de las contrataciones	19.250,00	100,00%
Portales Web	Portales webs	Páginas principales y portales web de las Consejerías y OOAA		50,00%

DENOMINACIÓN	DENOMINACIÓN LARGA	DESCRIPCIÓN	COSTE EXTERNO Ejercicio 2016	GRADO DE EXTERNALIZACIÓN
TRASOS	Tramitación solicitudes electrónicas de servicios internos de la DGTNT	Tramitación de solicitudes electrónicas de servicios internos de ADMe: alta de usuarios, VPN, cuentas de correo, material fungible, etc.	19.250,00	100,00%
<u>.@FIRMA</u>	Plataforma de FIRMAe de la AGE	Plataforma de servicios de FIRMAe de la AGE	0,00	
RED.ES	Plataforma de pago telemático		17.850,00	
CERTIFICACIÓN Y FIRMAe	Servicios de Certificación y FIRMAe	Plataforma para la emisión de certificados a los ciudadanos, a los empleados públicos y para la gestión de la propia ADMe (certificados de SEDEe, SELLO, Servidor, etc.	90.000,00	
OPEN CMS	Gestor de contenidos Web	Plataforma para la gestión de contenidos de los portales web del Gobierno de Canarias	3.750,00	
ADOBE FORMS	Gestor de Formularios electrónicos	Gestor de formularios electrónicos PDF y HTML5	21.375,00	
ALFRESCO	Gestor documental	Gestor documental para almacenamiento y gestión de documentos electrónicos	94.255,23	66,67%
ORACLE POSTGRESQL	Gestor de base de datos	Gestor de base de datos para el almacenamiento de información por parte de las aplicaciones de ADMe	282.480,00	40,00%
Correo Electrónico	Herramienta de correo electrónico	Herramienta de correo electrónico	108.070,00	75,00%
Gestión de Identidades	Plataforma para la gestión de identidades digitales	Plataforma para la gestión de identidades digitales	73.333,52	66,67%
Antivirus	Software para la protección ante malware	Protección tanto del puesto de trabajo como de amenazas en red	310.872,50	44,44%
Pentaho	Herramienta para la creación de informes		0,00	66,67%
Bonita	Herramienta de gestión documental		39.590,00	66,67%
VPN	Herramienta para la conexión remota a la red del Gobierno	Herramienta para la conexión remota a la red del Gobierno	10.000,00	50,00%
Bizagi	Herramienta de gestión de diagramas	Herramienta de gestión de diagramas	0,00	50,00%
GobBox	Servicio de almacenamiento en la nube	Servicio de almacenamiento en la nube privada del Gobierno de Canarias	0,00	66,67%
SAS	Herramienta estadística			100,00%
Jboss	Servidor de aplicaciones	Servidor de aplicaciones para el alojamiento de aplicaciones web	66.321,81	66,67%

DENOMINACIÓN	DENOMINACIÓN LARGA	DESCRIPCIÓN	COSTE EXTERNO Ejercicio 2016	GRADO DE EXTERNALIZACIÓN
Listas de Distribución	Software para envío de correos masivos	Software para envío de correos masivos	5.149,38	50,00%
Liferay	Gestión de Portales y contenidos	Gestión de Portales y contenidos de la Web del Gobierno de Canarias	0,00	90,91%
Moodle	Herramienta para la creación de cursos	Herramienta para la creación de cursos	0,00	66,67%
Docker	Herramienta para la gestión de contenedores sobre linux	Herramienta para la gestión de contenedores sobre linux para el rápido despliegue de aplicaciones	0,00	66,67%
Plataforma SMS	Plataforma para el envío de mensajes SMS	Plataforma para el envío de mensajes SMS	0,00	50,00%
VMWare	Plataforma para la virtualización de servidores de administración electrónica	Plataforma para la virtualización de servidores de administración electrónica	201.745,29	80,00%
Tomcat	Servidores de aplicaciones Tomcat		0,00	50,00%
OTRS	Herramienta de gestión de incidencias	Herramienta de gestión de incidencias	31.960,90	50,00%
Copia seguridad	Software para la realización de copias	Software para la realización de copias de seguridad de información de administración electrónica	203.269,00	66,67%
Dominios Web (Frontales)	Infraestructura de frontales y dominios web del Gobierno de Canarias	Infraestructura de servidores y dominios web para dar servicio a los dominios gestionados por el Gobierno de Canarias	0,00	66,67%
WAF	Firewall de aplicaciones	Protección contra vulnerabilidades de aplicaciones web	0,00	50,00%
Lucía	Gestión de incidencias del CCN	Interfaz de comunicación con el CCN para gestión de incidencias de seguridad	0,00	0,00%
SVN	Control de versiones	Control de versiones para aplicaciones y servicios web	0,00	83,33%
GIT	Control de versiones	Control de versiones para aplicaciones y servicios web	0,00	83,33%
IIS	Servidores de aplicaciones	Servidor de aplicaciones basado en Windows Server	50.000,00	50,00%
PaloAlto	FireWall PaloAlto	Equipo de Red que permite filtrado de tráfico a nivel de aplicación, tanto de tráfico interno de Gobierno, como de salida a Internet.	0,00	50,00%
			4.141.522,63	71,53%

NOTA: Los campos de importe en blanco, significan que no tienen coste externo, salvo el caso del CAU que es un macro contrato (CIBERCENTRO) en el que no se ha podido discriminar las tareas relacionadas con la E-Administración, respecto de otras funcionalidades.

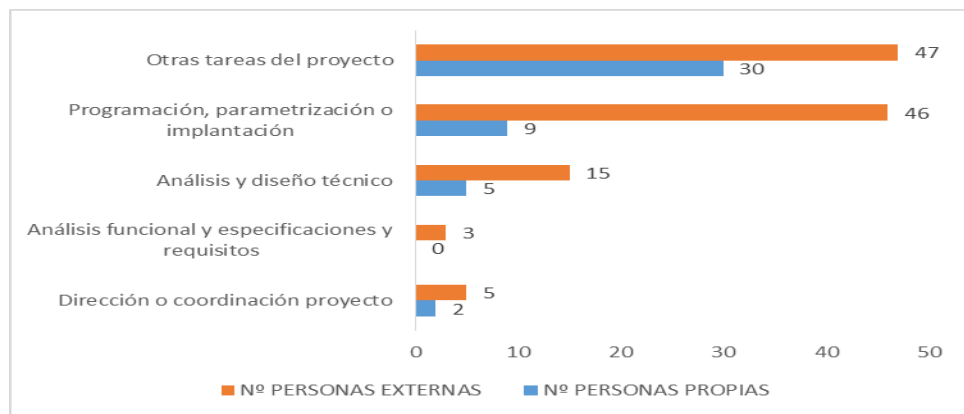
Fuente: DGTNT

El grado de externalización se ha calculado dividiendo el nº de personas de empresas externas que se dedican al diseño, desarrollo y mantenimiento de cada solución tecnológica, por el total de personas que se dedican a la misma.

Personal propio y externo que gestiona el soporte tecnológico de la Administración Electrónica en la CAC.

TAREAS	Nº PERSONAS PROPIAS	Nº PERSONAS EXTERNAS	TOTAL	% EXTERNAS
Dirección o coordinación proyecto	2	5	7	71,43%
Análisis funcional, especificaciones y requisitos	0	3	3	100,00%
Análisis y diseño técnico	5	15	20	75,00%
Programación, parametrización o implantación	9	46	55	83,64%
Otras tareas del proyecto	30	47	77	61,04%
TOTALES	46	116	162	71,60%

NOTA. Los medios externos los proporcionan una veintena de empresas y uniones temporales de las mismas.
Fuente: DGTNT. Elaboración propia.



Las tareas o funciones relacionadas en el cuadro anterior representan los cimientos en los que descansa el desarrollo y funcionamiento tecnológico de la nueva Administración Pública. Se observa que el grado de externalización asciende al 71,6% del total de los recursos humanos dedicados a estas tareas. Destaca la función de análisis funcional, especificaciones y requisitos de las distintas soluciones técnicas, con un grado de externalización del cien por cien.

9.2. Los gestores de expedientes.

Las herramientas tecnológicas detalladas hasta aquí, representan el soporte de los que se podría denominar el escaparate exterior de la Administración Electrónica de la CAC. Pero para poder modernizar y dar respuesta electrónica a todas y cada una de

las AAE, que figuran en la sede electrónica del Gobierno de Canarias, es preciso contar con soluciones tecnológicas que den soporte a la tramitación electrónica de los expedientes que se generan con cada solicitud de los interesados. Estas soluciones son los denominados gestores de expedientes electrónicos. Se han de diseñar y desarrollar con total sometimiento a los preceptos que marcan las Leyes 39 y 40/2015, así como a la normativa sectorial reguladora de cada procedimiento. Esta cuestión origina una dificultad relevante a la hora de desarrollar los aplicativos informáticos de los gestores de expedientes, dado que la mayor parte de esta normativa sectorial reguladora, no está adaptada a los preceptos de las Leyes mencionadas. Por ello, es esencial que al tiempo que se analiza y diseña el aplicativo informático en el que se ha de soportar el gestor electrónico de expedientes, se proceda a modificar la norma sectorial, adaptándola al nuevo marco general de esas Leyes.

Los aplicativos informáticos que soportan la gestión electrónica de expedientes en la CAC son los que se relacionan a continuación.

Relación de gestores de expedientes con soporte electrónico

DEPARTAMENTO/CONSEJERÍA	DENOMINACIÓN	Nº DE PROCEDIMIENTOS TRAMITADOS 2016 HATA MAYO 2017.
Presidencia del Gobierno	FAP	3
Hacienda	EGEASY	2.196
Obras Públicas y Transportes.	MAYTE	2
Política Territorial, Sostenibilidad y Seguridad	MAYTE	3000 (más los 4000 de subvenciones en nivel 3 del órgano económico de la Consejería)
	SIGESTEIN (ACMUN)	31.500
Agricultura, Ganadería, Pesca y Aguas	PROMETEO	4.878
Sanidad	SAUCE	
	MAV	
Economía, Industria, Comercio y Conocimiento	SINERGIA	75.100
	Framework Administración Pública (FAP)	1.726
Turismo, Cultura y Deportes	FAP	8
	Turidata / Gextur	16
Educación y Universidades	MAYTE	26
Empleo, Políticas Sociales y Vivienda*	PLEYONE	TOTAL 206.636 Procedimientos: Familias Numerosas 174.800 Tarjetas de estacionamiento: 31.836
	EGE (SCE)	5.245

Elaboración propia.

Fuente: cuestionario ACC

Se observa una multiplicidad de aplicativos informáticos, desarrollados por cada uno de los departamentos del Gobierno de Canarias. Sería deseable contar con un gestor de expedientes electrónico básico y general, común a todos los departamentos. Ello facilitaría la interoperabilidad e interconexión entre los distintos centros gestores de los expedientes, que permitiría aliviar considerablemente las cargas administrativas a que están sometidos los ciudadanos para la tramitación de sus asuntos. Además propiciaría una utilización más eficiente de los recursos humanos y tecnológicos.

10. TRÁMITES DE ALEGACIONES

El presente Informe, antes de su aprobación definitiva, ha sido remitido para alegaciones, de conformidad con lo establecido en el art. 23 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Audiencia de Cuentas de Canarias.

A estos efectos, el Proyecto de Informe fue remitido a la Intervención General, de conformidad con lo dispuesto en el art. 42 de la Ley 4/1989, mediante escrito de 15 de noviembre de 2017, concediéndosele un plazo de cinco días.

También se le remite el Proyecto de Informe a Presidencia del Gobierno, así como al resto de las Consejerías del Gobierno de Canarias, concediéndoseles el mismo plazo de cinco días, prorrogado de otros cinco días a la Consejería de Hacienda a petición de la misma.

La Intervención General comunica que no realiza alegaciones mediante escrito de fecha 23 de noviembre de 2017.

Así mismo, se recibe contestación de las siguientes Consejerías: Educación y Universidades; Empleo, Políticas Sociales y Vivienda; Política Territorial, Sostenibilidad y Seguridad; Hacienda; Economía, Industria, Comercio y Conocimiento; y Presidencia, Justicia e Igualdad; ésta última remite también otro escrito de alegaciones a través de la Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías y de la Dirección General de Modernización y Calidad de los servicios.

En el Anexo IV se incorpora, por parte de la Audiencia de Cuentas de Canarias, la contestación a las mismas, indicándose las modificaciones llevadas a cabo en el texto del Informe.

11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

11.1. Conclusiones.

1. Solo el 12,1% de las AAE de la Administración Autonómica ha alcanzado el nivel 4 (denominado de adaptación total) de accesibilidad, y el 51,9% de las AAE ha alcanzado el nivel 3 (denominado de adaptación parcial) de accesibilidad (Epígrafe 3.1).
2. No existe ninguna AAE con nivel 5, denominado “personalización”. Este nivel 5 es considerado el de mayor sofisticación en el ámbito de la Administración Electrónica (Epígrafe 3.1).
3. El 39,5% de las AAE que contiene el SICAC exigen para su tramitación la presentación o aportación material del DNI o copia del mismo (Epígrafe 3.2).
4. Se incumple de manera generalizada el artículo 28.2 y 3 de la Ley 39/2015, dado que se exige a los interesados la aportación de documentos elaborados por cualquier Administración, u originales (Epígrafe 3.2).
5. La evolución de la accesibilidad de las AAE que componen el SICAC, desde la aparición de las primeras AAE en formato electrónico (año 2009), hasta marzo de 2017 se concreta en lo siguiente:
 - 7 AAE han reducido su nivel de accesibilidad, lo que representa el 0,7% del total.
 - 148 AAE mejoraron su nivel de accesibilidad, lo que representa el 14,6% del total.
 - 861 AAE no han variado su nivel de accesibilidad, lo que representa el 84,7% del total (Epígrafe 3.2)
6. La variación de la exigencia de documentación para cada AAE en el periodo analizado se concreta en lo siguiente:
 - 31 AAE han reducido el nº de documentos exigidos, lo que representa el 3,1% del total.
 - 102 AAE han aumentado el nº de documentos exigidos, lo que representa el 10,0% del total.
 - 883 AAE no han variado el número de documentos exigidos, lo que representa el 86,9% del total (Epígrafe 3.2).

7. Según la evaluación realizada por la DGMCS sobre el grado de adaptación de las AAE a los preceptos de la Ley 39/2015, referida a un total de 759 AAE, se deducen los siguientes resultados:
 - El 16,9% de las AAE están adaptadas.
 - El 36,1% no están adaptadas.
 - El 15,5% están tramitando la adaptación.
 - Y finalmente, un 31,5% se refieren a aspectos de la Ley que no son de aplicación al procedimientos concreto evaluado. (Epígrafe 4).
8. Solo 12 AAE, de un total de 52 AAE, esto es el 23,1%, consideradas como “Declaraciones Responsables” por la evaluación promovida por la DGMCS, están plenamente adaptadas a la Ley 39/2015. (Epígrafe 5).
9. Solo 9 AAE, de un total de 59 AAE, esto es el 15,3%, consideradas como “Comunicaciones” por la evaluación promovida por la DGMCS, están plenamente adaptadas a la Ley 39/2015. (Epígrafe 5).
10. El Registro Electrónico de la Administración Autónoma está instalado y funcionando en todos los departamentos de la Administración Autónoma, y soportado en el aplicativo informático HIPERREG. (Epígrafe 6).
11. El desarrollo normativo del Gobierno de Canarias, en materia de Administración Electrónica, ha sido relevante, anticipándose a algunas iniciativas estatales. El ejemplo más evidente lo constituye el Decreto 48/2009, de 28 de abril, por el que se establecen en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias medidas ante la crisis económica y de simplificación administrativa. Sin embargo, el grado de cumplimiento de estas normas ha sido muy escaso. (Epígrafe 6).
12. Se observa que las salidas en formato electrónico evolucionan más aceleradamente que las entradas, alcanzando, al cierre del ejercicio 2016, un 42,2% del total, mientras que las entradas solo llegan al 22,7%. (Epígrafe 7.1).
13. El grado de cumplimiento de la Orden de 9 de mayo de 2016, reguladora del sistema de notificación electrónica mediante comparecencia en sede electrónica en el ámbito de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y sus organismos autónomos dependientes, en el período comprendido entre mayo de 2016 y el mismo mes de 2017, presenta un nivel de cumplimiento reducido y desigual en las distintas Consejerías del Gobierno. Así, mientras 6 de ellas no han realizado ninguna notificación, en las 4 restantes el número asciende a 3.867 (3.213

aceptadas y 654 rechazadas), oscilando entre las 127 (69 aceptadas y 58 rechazadas) de la Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda, y las 3.279 (2.685 aceptadas y 594 rechazadas) de la Consejería de Economía, Industria, Comercio y Conocimiento. (Epígrafe 7.2).

14. Aunque el interfaz externo de los servicios públicos ha sido digitalizado en su mayor parte, la tramitación interna por parte de la Administración no ha evolucionado de la misma manera. Se observa una gran diversidad y dispersión de soluciones tecnológicas. Esta situación propicia una gestión ineficiente de los escasos recursos técnicos y de capital humano con los que cuenta el Gobierno de Canarias, para asumir los retos que supone la implantación de una administración pública plenamente electrónica. (Epígrafes 7.3 y 9.2).
15. De un total de 11.858 empleados públicos, el 3,3% (391) son usuarios de la Plataforma de Interoperabilidad, el 21,1% (2.499) son usuarios del Sistema de Interconexión de Registros (SIR) y el 30,0% (3.562) tienen firma electrónica. (Epígrafe 8.1).
16. El nº de asientos recibidos a través del SIR ha tenido una evolución muy favorable, pasando de 18.020 asientos en 2014 a 69.492 en 2016. El nº de asientos enviados pasa de 798 en 2014 a 20.346 en 2016, lo cual multiplica por más de 25 veces la cifra de partida. (Epígrafe 8.1).
17. El volumen de datos y servicios consumidos a través de la Plataforma de Intermediación ha crecido de manera muy relevante, pasando de 9.683 servicios en 2014 a 1.117.876 en el periodo de enero a septiembre de 2017. Además, Canarias se sitúa en la quinta Comunidad Autónoma por volumen de servicios. En términos per cápita Canarias ocupa el tercer puesto en el ranking por CCAA, con 51,6 servicios por cada 100 habitantes. (Epígrafe 8.1).
18. El servicio de verificación de documentos de la sede electrónica del Gobierno de Canarias no funciona con la validez y fiabilidad que se requieren. (Epígrafe 8.2)
19. En el marco del convenio de colaboración suscrito entre la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas y la Comunidad Autónoma de Canarias, para la prestación mutua de soluciones básicas de administración electrónica, se han adherido al mismo, 52 de los 81 municipios canarios y 5 cabildos insulares. (Epígrafe 8.3).

20. Durante el ejercicio 2016 el coste de las soluciones tecnológicas que soportan la mayor parte de las funcionalidades de la Administración Electrónica en la CAC, asciende a un total de 4.1 millones de €. Esta cantidad no incluye el coste del CIBERCENTRO, ni el de los aplicativos informáticos en los que se sustentan la gestión electrónica de expedientes, o los sistemas que soportan la gestión presupuestaria, contable, tributaria, de contratos, gastos de personal, etc. (Epígrafe 9.1).
21. El grado de externalización del diseño, desarrollo, explotación y mantenimiento de estas soluciones tecnológicas, medido éste como el número de personas externas que se dedican a estas tareas respecto del total, alcanza el 71,6%, debiendo procurarse una adecuada externalización. (Epígrafe 9.1).

11.2. Recomendaciones.

1. Al objeto de conseguir que todas las actuaciones administrativas externas alcancen los niveles de accesibilidad 4 (adaptación total) y 5 (personalización), y de esta manera alcanzar el pleno funcionamiento de la administración electrónica, sería recomendable que por parte de todos los niveles directivos de la administración autonómica se diese un mayor impulso al proceso de adaptación.
2. Debe intensificarse el proceso de simplificación de los procedimientos y reducción de cargas administrativas. Ello implica, rediseñar de un modo integral los procesos y servicios, así como revisar los planteamientos organizativos vigentes, lo cual no sería realizable sin el correspondiente cambio cultural.
3. Es conveniente y deseable otorgar carácter permanente a la actividad de redefinición de los procedimientos, así como la adaptación a la Ley 39/2015 de los distintos reglamentos que regulan todas y cada una de las AAE, con el fin de alcanzar el máximo grado de simplificación y reducción de cargas administrativas.
4. La modernización de la Administración Pública no solo debe aplicarse a las actuaciones externas. Sin un buen soporte interno de los procedimientos no se logra tal modernización. Por ello, es necesario redefinir los servicios y procesos internos, reformular reglamentos, procedimientos e informaciones asociadas, con el propósito de avanzar hacia datos únicos, consistentes, no redundantes, interoperables y compartidos entre procesos homogeneizados, simplificados, interoperables y digitales de principio a fin.
5. Es conveniente acompasar el desarrollo normativo general, referido a la incorporación de soluciones tecnológicas y a la aplicación de la Ley 39/2015, con la

adaptación de los reglamentos reguladores de los distintos tipos de expedientes, así como el desarrollo de la solución tecnológica que soporte la gestión electrónica de los mismos.

6. Dado que durante los trabajos de la fiscalización se constató que no estaban ejecutadas en su totalidad las interconexiones del servicio de notificación por comparecencia en sede con los soportes de la gestión electrónica de expedientes y demás aplicativos corporativos, con el objetivo de adaptar la administración autonómica a los cambios sociales que se están produciendo y a las nuevas demandas de los ciudadanos, incrementando así la calidad de los servicios, se recomienda la adopción de las medidas necesarias en orden al desarrollo de los oportunos interfaces que permitan esa interconexión.
7. Para hacer una realidad generalizada que los interesados inicien sus peticiones dirigidas a la Administración Autonómica sin necesidad de aportar documento alguno expedido por cualquier Administración Pública, es preciso intensificar el uso de la plataforma de interoperabilidad. Todas las soluciones tecnológicas que soporten la gestión administrativa deben contener una vía de entrada de datos a través de la interconexión con cualquier otra Administración y la suya propia. Además debe incrementarse el número de empleados públicos con firma electrónica.
8. Para asegurar la reciprocidad y seguridad en la interoperabilidad es necesario que el servicio de verificación de documentos funcione permanentemente, de manera centralizada y consistente, ello exige que la información almacenada digitalmente se realice en un archivo electrónico único.
9. La modernización de la administración pública, caracterizada por un uso intensivo de tecnologías de la información y comunicación, requiere el replanteamiento de las funciones de los empleados públicos y la creación de nuevos perfiles laborales, de manera que se pueda responder con mayor celeridad y eficacia a las demandas de la ciudadanía; por ello, sería recomendable que por el Gobierno de Canarias se realizasen las actuaciones tendentes a mejorar, en este sentido, las aptitudes de los servidores públicos y a incluir en las relaciones de puestos de trabajo estos nuevos perfiles profesionales y/o, en su caso, a realizar la transformación de algunos de los existentes.
10. El nuevo modelo de Administración Pública requiere la creación de nuevas unidades administrativas dotadas de un personal que realice, con carácter exclusivo, el diseño funcional de las distintas soluciones tecnológicas. Los informáticos son expertos en

diseñar y programar sistemas de información, pero no son expertos conocedores del funcionamiento interno de la Administración Pública (datos de entrada, validaciones, procesos, salidas de información, etc.). La tarea del diseño funcional resulta primordial en el nuevo paradigma de Administración Pública.

11. La independencia en el ejercicio de las potestades públicas requiere reducir el grado de externalización en el diseño, desarrollo y mantenimiento de las soluciones tecnológicas que soportan la Administración electrónica. Es preciso que se desarrollen acciones encaminadas a reducir el volumen de personas externas que soportan estos sistemas, incrementando el número de personal propio. Esta cuestión es especialmente relevante en el área del diseño funcional de las aplicaciones informáticas que han de soportar la gestión administrativa.
12. Para facilitar la interoperabilidad interna y externa de la Administración de la CAC, es conveniente reducir el número de soluciones técnicas que soportan actualmente la gestión electrónica de los expedientes, que debería estar soportado por un único aplicativo corporativo para dicha gestión. El diseño y desarrollo de un gestor corporativo requiere la participación intensiva del personal propio de la Administración.

Santa Cruz de Tenerife, a 12 de diciembre de 2017.

EL PRESIDENTE EN FUNCIONES

Rafael Díaz Martínez

ANEXOS

**ANEXO I: Detalle por Consejerías de las respuestas al cuestionario para la
“Evaluación de la adaptación de actuaciones administrativas externas (AAE) a la Ley
39/2015”.**

1º ¿El procedimiento utiliza ya la plataforma de intermediación de datos, evitando así solicitar datos o documentos (DNI, datos fiscales, etc.) que puedan ser captados a través de esta Plataforma?

Nº DE AAE QUE CUMPLEN O NO	SI	NO	EN TRAMITE	NO APLICA	TOTAL
Presidencia del Gobierno		4		2	6
Agricultura, Ganadería, Pesca y Aguas	89	12	52	1	154
Economía, Industria, Comercio y Conocimiento	1	57	9	9	76
Educación y Universidades	9	18		6	33
Empleo, Políticas Sociales y Vivienda	7	61	58	8	134
Hacienda	17	61	15	49	142
Obras Públicas y Transportes	9	7	7		23
Política Territorial, Sostenibilidad y Seguridad		35	1	2	38
Presidencia, Justicia e Igualdad	23	10	65	3	101
Sanidad	3	8	1	6	18
Turismo, Cultura y Deportes	1	21	4	8	34
TOTALES	159	294	212	94	759

2º ¿Se está utilizando ya en el procedimiento la presunción de autorización a la captación de datos por la plataforma de intermediación de datos u otros medios electrónicos?

	SI	NO	EN TRAMITE	NO APLICA	TOTAL
Nº DE AAE QUE CUMPLEN O NO					
Presidencia del Gobierno		5		1	6
Agricultura, Ganadería, Pesca y Aguas	80	15	59		154
Economía, Industria, Comercio y Conocimiento	8	55	4	9	76
Educación y Universidades	2	22	2	7	33
Empleo, Políticas Sociales y Vivienda	15	73	31	15	134
Hacienda	20	65	6	51	142
Obras Públicas y Transportes		12	11		23
Política Territorial, Sostenibilidad y Seguridad	1	27	9	1	38
Presidencia, Justicia e Igualdad	15	29	54	3	101
Sanidad	5	7	2	4	18
Turismo, Cultura y Deportes		19	6	9	34
TOTALES	146	329	184	100	759

3º ¿Está prevista la producción en forma electrónica del acto administrativo?

	SI	NO	EN TRAMITE	NO APLICA	TOTAL
Nº DE AAE QUE CUMPLEN O NO					
Presidencia del Gobierno		5	1		6
Agricultura, Ganadería, Pesca y Aguas	121	28	5		154
Economía, Industria, Comercio y Conocimiento	42	17	15	2	76
Educación y Universidades	2	26	1	4	33
Empleo, Políticas Sociales y Vivienda	41	49	35	9	134
Hacienda	101	14	17	10	142
Obras Públicas y Transportes	2	5	16		23
Política Territorial, Sostenibilidad y Seguridad	9	18		11	38
Presidencia, Justicia e Igualdad	15	32	48	6	101
Sanidad	7	10		1	18
Turismo, Cultura y Deportes	13	18	3		34
TOTALES	353	222	141	43	759

4º ¿Las notificaciones en papel se ponen también a disposición del interesado en la sede electrónica?

	SI	NO	EN TRAMITE	NO APLICA	TOTAL
Nº DE AAE QUE CUMPLEN O NO					
Presidencia del Gobierno		5		1	6
Agricultura, Ganadería, Pesca y Aguas		153	1		154
Economía, Industria, Comercio y Conocimiento	25	29	19	3	76
Educación y Universidades	2	23	4	4	33
Empleo, Políticas Sociales y Vivienda	14	82	31	7	134
Hacienda	69	38	7	28	142
Obras Públicas y Transportes	3	5	15		23
Política Territorial, Sostenibilidad y Seguridad	1	31	1	5	38
Presidencia, Justicia e Igualdad	3	41	31	26	101
Sanidad	1	13		4	18
Turismo, Cultura y Deportes	2	24	8		34
TOTALES	120	444	117	78	759

5º ¿Se remite ya a un dispositivo o correo electrónico el aviso de envío o puesta a disposición de la notificación?

	SI	NO	EN TRAMITE	NO APLICA	TOTAL
Nº DE AAE QUE CUMPLEN O NO					
Presidencia del Gobierno		5		1	6
Agricultura, Ganadería, Pesca y Aguas	10	144			154
Economía, Industria, Comercio y Conocimiento	20	35	20	1	76
Educación y Universidades	3	25	1	4	33
Empleo, Políticas Sociales y Vivienda	17	79	30	8	134
Hacienda	55	39	7	41	142
Obras Públicas y Transportes	2	9	12		23
Política Territorial, Sostenibilidad y Seguridad	1	31	1	5	38
Presidencia, Justicia e Igualdad	21	27	48	5	101
Sanidad	3	7	6	2	18
Turismo, Cultura y Deportes	2	25	7		34
TOTALES	134	426	132	67	759

6º ¿Se practica ya la notificación por medio de comparecencia en sede, conforme a la Orden de 9 de mayo de 2016?

	SI	NO	EN TRAMITE	NO APLICA	TOTAL
Nº DE AAE QUE CUMPLEN O NO					
Presidencia del Gobierno		5		1	6
Agricultura, Ganadería, Pesca y Aguas		149	5		154
Economía, Industria, Comercio y Conocimiento	5	56	13	2	76
Educación y Universidades		28	1	4	33
Empleo, Políticas Sociales y Vivienda	3	90	27	14	134
Hacienda	64	40	7	31	142
Obras Públicas y Transportes	2	6	15		23
Política Territorial, Sostenibilidad y Seguridad		25	1	12	38
Presidencia, Justicia e Igualdad	2	45	48	6	101
Sanidad		13		5	18
Turismo, Cultura y Deportes		10	21	3	34
TOTALES	76	467	138	78	759

7º ¿Está ya prevista la exención o reducción de multa al denunciante en los casos previstos en el art. 62.4?

	SI	NO	EN TRAMITE	NO APLICA	TOTAL
Nº DE AAE QUE CUMPLEN O NO					
Presidencia del Gobierno				6	6
Agricultura, Ganadería, Pesca y Aguas		19		135	154
Economía, Industria, Comercio y Conocimiento	1	9		66	76
Educación y Universidades		10		23	33
Empleo, Políticas Sociales y Vivienda		7	1	126	134
Hacienda		2		140	142
Obras Públicas y Transportes			1	22	23
Política Territorial, Sostenibilidad y Seguridad				38	38
Presidencia, Justicia e Igualdad		20	1	80	101
Sanidad		1		17	18
Turismo, Cultura y Deportes		1		33	34
TOTALES	1	69	3	686	759

8º ¿La solicitud normalizada de inicio de la AAE ya prevé la preferencia del medio electrónico para la notificación?

	SI	NO	EN TRAMITE	NO APLICA	TOTAL
Nº DE AAE QUE CUMPLEN O NO					
Presidencia del Gobierno	3	2		1	6
Agricultura, Ganadería, Pesca y Aguas	65	83	6		154
Economía, Industria, Comercio y Conocimiento	27	44	2	3	76
Educación y Universidades	3	24	3	3	33
Empleo, Políticas Sociales y Vivienda	26	67	26	15	134
Hacienda	15	53	11	63	142
Obras Públicas y Transportes	11	1	10	1	23
Política Territorial, Sostenibilidad y Seguridad	4	23	5	6	38
Presidencia, Justicia e Igualdad	12	34	48	7	101
Sanidad	7	8	1	2	18
Turismo, Cultura y Deportes	16	8	8	2	34
TOTALES	189	347	120	103	759

9º ¿La solicitud normalizada de inicio de la AAE ya dispone de un espacio reservado para indicar un dispositivo o correo electrónico para el aviso de envío o puesta a disposición de la notificación?

	SI	NO	EN TRAMITE	NO APLICA	TOTAL
Nº DE AAE QUE CUMPLEN O NO					
Presidencia del Gobierno	4	1		1	6
Agricultura, Ganadería, Pesca y Aguas	49	86	19		154
Economía, Industria, Comercio y Conocimiento	46	24	3	3	76
Educación y Universidades	6	19	5	3	33
Empleo, Políticas Sociales y Vivienda	30	56	33	15	134
Hacienda	44	61	12	25	142
Obras Públicas y Transportes	9	2	11	1	23
Política Territorial, Sostenibilidad y Seguridad	17	11	4	6	38
Presidencia, Justicia e Igualdad	32	14	50	5	101
Sanidad	8	7	1	2	18
Turismo, Cultura y Deportes	16	6	9	3	34
TOTALES	261	287	147	64	759

10º ¿La solicitud normalizada de inicio de la AAE ya dispone de un espacio reservado para identificar el código de identificación del órgano, centro o unidad administrativa a la que se dirige la solicitud?

	SI	NO	EN TRAMITE	NO APLICA	TOTAL
Nº DE AAE QUE CUMPLEN O NO					
Presidencia del Gobierno				6	6
Agricultura, Ganadería, Pesca y Aguas	108	34	12		154
Economía, Industria, Comercio y Conocimiento	19	45	3	9	76
Educación y Universidades	1	23	6	3	33
Empleo, Políticas Sociales y Vivienda	8	83	28	15	134
Hacienda	34	78	8	22	142
Obras Públicas y Transportes	3	5	14	1	23
Política Territorial, Sostenibilidad y Seguridad	1	30	1	6	38
Presidencia, Justicia e Igualdad	16	29	51	5	101
Sanidad	7	7	2	2	18
Turismo, Cultura y Deportes	2	1	7	24	34
TOTALES	199	335	132	93	759

11º ¿Ya está adaptado a la Ley 39/2015 el modelo de declaración responsable?

	SI	NO	EN TRAMITE	NO APLICA	TOTAL
Nº DE AAE QUE CUMPLEN O NO					
Presidencia del Gobierno		1		5	6
Agricultura, Ganadería, Pesca y Aguas	13	90	27	24	154
Economía, Industria, Comercio y Conocimiento	13	12	3	48	76
Educación y Universidades	1	19	3	10	33
Empleo, Políticas Sociales y Vivienda	14	33	14	73	134
Hacienda	3	36		103	142
Obras Públicas y Transportes		3	6	14	23
Política Territorial, Sostenibilidad y Seguridad	2	6		30	38
Presidencia, Justicia e Igualdad	2	21	5	73	101
Sanidad	2	1	1	14	18
Turismo, Cultura y Deportes	2	2	11	19	34
TOTALES	52	224	70	413	759

12º ¿Ya está adaptado a la Ley 39/2015 el modelo de comunicación?

	SI	NO	EN TRAMITE	NO APLICA	TOTAL
Nº DE AAE QUE CUMPLEN O NO					
Presidencia del Gobierno	1	1		4	6
Agricultura, Ganadería, Pesca y Aguas	6	90	25	33	154
Economía, Industria, Comercio y Conocimiento	32	11	3	30	76
Educación y Universidades		16		17	33
Empleo, Políticas Sociales y Vivienda	10	35	11	78	134
Hacienda	1	42		99	142
Obras Públicas y Transportes		3	5	15	23
Política Territorial, Sostenibilidad y Seguridad	2	10	5	21	38
Presidencia, Justicia e Igualdad	1	21	2	77	101
Sanidad	6		2	10	18
Turismo, Cultura y Deportes		2	9	23	34
TOTALES	59	231	62	407	759

13º ¿Ya se realiza el trámite de información pública por medio de anuncio en la sede?

	SI	NO	EN TRAMITE	NO APLICA	TOTAL
Nº DE AAE QUE CUMPLEN O NO					
Presidencia del Gobierno				6	6
Agricultura, Ganadería, Pesca y Aguas	1	42	26	85	154
Economía, Industria, Comercio y Conocimiento		25	2	49	76
Educación y Universidades	1	8	2	22	33
Empleo, Políticas Sociales y Vivienda	8	41	4	81	134
Hacienda	2	26	1	113	142
Obras Públicas y Transportes			12	11	23
Política Territorial, Sostenibilidad y Seguridad	1	4		33	38
Presidencia, Justicia e Igualdad		24		77	101
Sanidad	2		1	15	18
Turismo, Cultura y Deportes		3		31	34
TOTALES	15	173	48	523	759

14º ¿Se ha previsto la tramitación simplificada del procedimiento, ya sea a solicitud del interesado o de oficio?

	SI	NO	EN TRAMITE	NO APLICA	TOTAL
Nº DE AAE QUE CUMPLEN O NO					
Presidencia Del Gobierno		6			6
Agricultura, Ganadería, Pesca Y Aguas	116	3	9	26	154
Economía, Industria, Comercio Y Conocimiento	13	27		36	76
Educación Y Universidades	2	12		19	33
Empleo, Políticas Sociales Y Vivienda	4	57		73	134
Hacienda		55	87		142
Obras Públicas Y Transportes		2	6	15	23
Política Territorial, Sostenibilidad Y Seguridad		18	2	18	38
Presidencia, Justicia E Igualdad	9	21	12	59	101
Sanidad	8			10	18
Turismo, Cultura Y Deportes	9	4		21	34
TOTALES	161	205	116	277	759

15º ¿Se ha previsto la eliminación de las reclamaciones previas en la AAE (salvo prestaciones SS y/o salarios de tramitación)?

	SI	NO	EN TRAMITE	NO APLICA	TOTAL
Nº DE AAE QUE CUMPLEN O NO					
Presidencia Del Gobierno				6	6
Agricultura, Ganadería, Pesca Y Aguas				154	154
Economía, Industria, Comercio Y Conocimiento	1	13		62	76
Educación Y Universidades		6		27	33
Empleo, Políticas Sociales Y Vivienda	1	17		116	134
Hacienda		1	141		142
Obras Públicas Y Transportes				23	23
Política Territorial, Sostenibilidad Y Seguridad		1		37	38
Presidencia, Justicia E Igualdad		21		80	101
Sanidad		1		17	18
Turismo, Cultura Y Deportes	1			33	34
TOTALES	3	60	141	555	759

ANEXO II. Evolución de los registros HIPERREG.

REGISTROS DE ENTRADA POR CONSEJERÍAS

Ejercicio 2014

DEPARTAMENTOS *	Electrónicas	Papel	Total	%
PRESIDENCIA DEL GOBIERNO	10.686	23.023	33.709	31,70%
AGRICULTURA, GANADERÍA, PESCA Y AGUAS	9.107	105.623	114.730	7,94%
CULTURA, DEPORTES, POLÍTICAS SOCIALES Y VIVIENDA	12.257	154.388	166.645	7,36%
ECONOMÍA, HACIENDA Y SEGURIDAD	26.236	215.012	241.248	10,88%
EDUCACIÓN, UNIVERSIDADES Y SOSTENIBILIDAD	10.549	282.529	293.078	3,60%
EMPLEO, INDUSTRIA Y COMERCIO	31.458	327.530	358.988	8,76%
OBRAS PÚBLICAS, TRANSPORTES Y POLÍTICA TERRITORIAL	4.910	38.491	43.401	11,31%
PRESIDENCIA, JUSTICIA E IGUALDAD	34.236	122.800	157.036	21,80%
SANIDAD	17.179	302.924	320.103	5,37%
TOTALES	156.618	1.572.320	1.728.938	9,06%

* NOTA: denominación departamentos s/Ley de Ptos. De 2014

Ejercicio 2015

DEPARTAMENTOS *	Electrónicas	Papel	Total	%
PRESIDENCIA DEL GOBIERNO	11.355	25.986	37.341	30,41%
AGRICULTURA, GANADERÍA, PESCA Y AGUAS	13.668	104.391	118.059	11,58%
CULTURA, DEPORTES, POLÍTICAS SOCIALES Y VIVIENDA	20.179	130.018	150.197	13,44%
ECONOMÍA, HACIENDA Y SEGURIDAD	167.194	296.504	463.698	36,06%
EDUCACIÓN, UNIVERSIDADES Y SOSTENIBILIDAD	11.685	264.875	276.560	4,23%
EMPLEO, INDUSTRIA Y COMERCIO	77.486	300.831	378.317	20,48%
OBRAS PÚBLICAS, TRANSPORTES Y POLÍTICA TERRITORIAL	8.299	43.754	52.053	15,94%
PRESIDENCIA, JUSTICIA E IGUALDAD	39.019	123.490	162.509	24,01%
SANIDAD	20.176	608.916	629.092	3,21%
TOTALES	369.061	1.898.765	2.267.826	16,27%

* NOTA: denominación departamentos s/Ley de Ptos. De 2015

Ejercicio 2016

DEPARTAMENTOS*	Electrónicas	Papel	Total	%
PRESIDENCIA DEL GOBIERNO.	6.825	18.809	25.634	26,62%
AGRICULTURA, GANADERÍA, PESCA Y AGUAS	21.299	106.974	128.273	16,60%
ECONOMÍA, INDUSTRIA, COMERCIO Y CONOCIMIENTO.**	52.157	69.848	122.005	42,75%
EDUCACIÓN Y UNIVERSIDADES	53.331	247.679	301.010	17,72%
EMPLEO, POLÍTICAS SOCIALES Y VIVIENDA*(2)	48.694	353.322	402.016	12,11%
HACIENDA	195.586	86.342	281.928	69,37%
OBRAS PÚBLICAS Y TRANSPORTES	2.996	15.580	18.576	16,13%
POLÍTICA TERRITORIAL, SOSTENIBILIDAD Y SEGURIDAD	9.446	39.746	49.192	19,20%
PRESIDENCIA, JUSTICIA E IGUALDAD	48.280	137.380	185.660	26,00%
SANIDAD	20.037	475.073	495.110	4,05%
TURISMO, CULTURA Y DEPORTES	4.827	23.599	28.426	16,98%
TOTALES	463.478	1.574.352	2.037.830	22,74%

* NOTA: denominación departamentos s/Ley de Ptos. De 2016

REGISTROS DE SALIDAS POR CONSEJERÍAS

Ejercicio 2014

DEPARTAMENTOS *	Electrónicas	Papel	Total	%
PRESIDENCIA DEL GOBIERNO	21.797	17.320	39.117	55,72%
AGRICULTURA, GANADERÍA, PESCA Y AGUAS	25.413	13.245	38.658	65,74%
CULTURA, DEPORTES, POLÍTICAS SOCIALES Y VIVIENDA	38.096	147.349	185.445	20,54%
ECONOMÍA, HACIENDA Y SEGURIDAD	53.481	34.276	87.757	60,94%
EDUCACIÓN, UNIVERSIDADES Y SOSTENIBILIDAD	49.681	150.900	200.581	24,77%
EMPLEO, INDUSTRIA Y COMERCIO	46.673	163.278	209.951	22,23%
OBRAS PÚBLICAS, TRANSPORTES Y POLÍTICA TERRITORIAL	8.577	29.735	38.312	22,39%
PRESIDENCIA, JUSTICIA E IGUALDAD	34.463	48.332	82.795	41,62%
SANIDAD	67.420	156.655	224.075	30,09%
TOTALES	345.601	761.090	1.106.691	31,23%

* NOTA: denominación departamentos s/Ley de Ptos. De 2014

Ejercicio 2015

DEPARTAMENTOS *	Electrónicas	Papel	Total	%
PRESIDENCIA DEL GOBIERNO	24.412	13.047	37.459	65,17%
AGRICULTURA, GANADERÍA, PESCA Y AGUAS	25.060	10.001	35.061	71,48%
CULTURA, DEPORTES, POLÍTICAS SOCIALES Y VIVIENDA	56.156	143.322	199.478	28,15%
ECONOMÍA, HACIENDA Y SEGURIDAD	53.298	23.357	76.655	69,53%
EDUCACIÓN, UNIVERSIDADES Y SOSTENIBILIDAD	58.042	137.347	195.389	29,71%
EMPLEO, INDUSTRIA Y COMERCIO	61.446	128.484	189.930	32,35%
OBRAS PÚBLICAS, TRANSPORTES Y POLITICA TERRITORIAL	13.107	19.755	32.862	39,88%
PRESIDENCIA, JUSTICIA E IGUALDAD	36.321	34.200	70.521	51,50%
SANIDAD	81.848	139.643	221.491	36,95%
TOTALES	409.690	649.156	1.058.846	38,69%

* NOTA: denominación departamentos s/Ley de Ptos. De 2015

Ejercicio 2016

DEPARTAMENTOS	Electrónicas	Papel	Total	%
PRESIDENCIA DEL GOBIERNO.	17.611	5.198	22.809	77,21%
AGRICULTURA, GANADERÍA, PESCA Y AGUAS	23.493	8.630	32.123	73,13%
ECONOMÍA, INDUSTRIA, COMERCIO Y CONOCIMIENTO**	38.959	90.469	129.428	30,10%
EDUCACIÓN Y UNIVERSIDADES	43.530	129.347	172.877	25,18%
EMPLEO, POLÍTICAS SOCIALES Y VIVIENDA*(2)	95.892	147.649	243.541	39,37%
HACIENDA	42.647	16.713	59.360	71,84%
OBRAS PÚBLICAS Y TRANSPORTES	7.174	8.961	16.135	44,46%
POLÍTICA, TERRITORIAL, SOSTENIBILIDAD Y SEGURIDAD	25.401	14.137	39.538	64,24%
PRESIDENCIA, JUSTICIA E IGUALDAD	39.187	33.110	72.297	54,20%
SANIDAD	94.764	140.464	235.228	40,29%
TURISMO, CULTURA Y DEPORTES	11.815	9.722	21.537	54,86%
TOTALES	440.473	604.400	1.044.873	42,16%

* NOTA: denominación departamentos s/Ley de Ptos. De 2016

ANEXO III: Relación de gestores de expedientes con soporte electrónico.

Relación de gestores de expedientes con soporte electrónico

DEPARTAMENTO/ CONSEJERÍA	DENOMINACIÓN	DESCRIPCIÓN FUNCIONALIDAD	Nº DE PROCEDIMIENTOS TRAMITADOS 2016 HASTA MAYO 2017
PRESIDENCIA DEL GOBIERNO	FAP	Solicitud electrónica presentada por el ciudadano o por funcionario habilitado, aportación de documentación, desistimiento, baremación, verificación de la documentación, requerimiento, notificación por comparecencia en sede electrónica, resolución provisional y definitiva, aceptación, renuncia, alegaciones y justificación	3
AGRICULTURA, GANADERÍA, PESCA Y AGUAS	PROMETEO	Gestión de ayudas del PDR 2016-2020	4.878
ECONOMÍA, INDUSTRIA, COMERCIO Y CONOCIMIENTO	SINERGIA	Gestor y tramitador electrónico de expedientes de forma completa	75.100
	Framework Administración Pública (FAP)	Tramitador electrónico de expedientes de forma completa: subvenciones	1.726
EDUCACIÓN Y UNIVERSIDADES	MAYTE	<p><u>Procedimientos externos:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ayudas al desplazamiento para alumnos de islas no capitalinas 2. Becas y ayudas para la realización de estudios universitarios 3. Listas de reserva del personal laboral 4. Quejas del Defensor del Pueblo 5. Quejas del Diputado del Común 6. Reclamación previa a la vía laboral 7. Suscripción, modificación o renovación de conciertos educativos <p><u>Procedimientos internos:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Registro de resoluciones de la ACCUEE 2. Registro de órdenes de la ACCUEE 3. Registro de resoluciones de la Viceconsejería de Educación y Universidades 4. Registro de órdenes de la Viceconsejería de Educación y Universidades 5. Registro de resoluciones de la D. Gral. de Centros e Infraestructura Educativa 6. Registro de órdenes de la D. Gral. de Centros e Infraestructura Educativa 7. Registro de resoluciones de la D. Gral. de Formación Profesional y Educación de Adultos 8. Registro de órdenes de la D. Gral. de Formación Profesional y Educación de Adultos 9. Registro de resoluciones de la D. Gral. de Ordenación, Innovación y Promoción Educativa 10. Registro de órdenes de la D. Gral. de Ordenación, Innovación y Promoción Educativa 	26

DEPARTAMENTO/ CONSEJERÍA	DENOMINACIÓN	DESCRIPCIÓN FUNCIONALIDAD	Nº DE PROCEDIMIENTOS TRAMITADOS 2016 HASTA MAYO 2017
EDUCACIÓN Y UNIVERSIDADES	MAYTE	11. Registro de resoluciones de la D. Gral. de Personal 12. Registro de órdenes de la D. Gral. de Personal 13. Registro de resoluciones de la D. Gral. de Universidades 14. Registro de órdenes de la D. Gral. de Universidades 15. Registro de resoluciones de la D. Territorial de Las Palmas 16. Registro de órdenes de la D. Territorial de Las Palmas 17. Registro de resoluciones de la D. Territorial de Sta. Cruz de Tenerife 18. Registro de resoluciones de la Secretaría General Técnica 19. Registro de órdenes de la Secretaría General Técnica	
EMPLEO, POLÍTICAS SOCIAL Y VIVIENDA.*		Gestor de expedientes desarrollado con medios propios con funcionalidades de: * Motor de ejecución de procesos (workflow) * Diseño gráfico de workflows (alta adaptabilidad a cambios) * Generación de documentos (resoluciones, notificaciones, etc.) * Integración con los servicios de PLATINO: Soporte a la tramitación, Procedimientos, Terceros, Registro electrónico, Firma electrónica, Portafirmas, Gestión documental, mensajes SMS * Integrado en Sede Tipo de GOBCAN * Gestión integrada de Datos y reglas de negocio * Gestión de procesos masivos (Nóminas, Informes, baremaciones, etc) * Gestión de Bandeja de entrada configurable * Posibilidad de agrupar expedientes * Control de plazos y silencio administrativo * Historial de eventos e incidencias * Permite al ciudadano ejercer sus derechos de Desistimiento, Renuncia, Revocación, Alegaciones, Reclamaciones, Recursos de Alzada, Recursos de Reposición desde Sede Electrónica.	
	PLEYONE	* Gestión integral de citas * Gestión de permisos multicapa que permite que empleados públicos de Otras Administraciones Públicas puedan gestionar parte o todo el procedimiento, con o sin restricción de ámbito territorial de solicitante. * Soporte multidepartamental * Accesible desde extranet mediante comunicaciones segura cifradas (https) * Propiedad de todo el código fuente. Plataforma altamente escalable y robusta que cumple con los requisitos de la D. Gral. de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías y de la D. Gral. de Modernización (informe conjunto favorable) Cambios evolutivos actualmente en fase de desarrollo: * Integración con Notificación por comparecencia en Sede (previsto para agosto 2017) * Integración con el servicio de Verificación de Datos	TOTAL. 206.636 Procedimientos: Familias Numerosas: 174.800 Tarjetas de estacionamiento: 31.836
	EGE (SCE)	Entorno de gestión de expedientes. Genera documentos y archiva documentos de los solicitantes, sin conversión a documento electrónico.	5.245

DEPARTAMENTO/ CONSEJERÍA	DENOMINACIÓN	DESCRIPCIÓN FUNCIONALIDAD	Nº DE PROCEDIMIENTOS TRAMITADOS 2016 HASTA MAYO 2017
HACIENDA	EGEASY	Usuarios: Intervención General y DG de Presupuestos. Funciones: Control Financiero Permanente, Comprobación material del gasto y Modificaciones de créditos.	2.196
OBRAS PÚBLICAS Y TRANSPORTES	MAYTE	Herramienta que posibilita la automatización y tramitación electrónica de los expedientes administrativos	2
POLÍTICA TERRITORIAL, SOSTENIBILIDAD Y SEGURIDAD	MAYTE	Herramienta que posibilita la automatización y tramitación electrónica de los expedientes administrativos	3000 (más los 4000 de subvenciones en nivel 3 del órgano económico de la Consejería)
	SIGESTEIN (ACMUN)	APLICACIÓN PROPIA	31.500
SANIDAD	SAUCE	Gestor de las Oficinas de Defensa de los Derechos de los Usuarios Sanitarios. (ODDUS).	
	MAV	Gestor de las Manifestaciones Anticipadas de Voluntad. (MAV).	
TURISMO, CULTURA Y DEPORTES	FAP	Solicitud electrónica presentada por el ciudadano o por funcionario habilitado, aportación de documentación, desistimiento, baremación, verificación de la documentación, requerimiento, notificación por comparecencia en sede electrónica, resolución provisional y definitiva, aceptación, renuncia, alegaciones y justificación	8
	Turidata/Gextur	Solicitud electrónica presentada por el ciudadano, aportación de documentación, desistimiento, verificación de la documentación, requerimiento, notificación por comparecencia en sede electrónica, resolución e inscripción en los registros administrativos.	16

Fuente: Elaboración propia
Fuente: cuestionario ACC

ANEXO IV. Contestación a las alegaciones

CONSIDERACIÓN PRELIMINAR

Se han formulado al Proyecto de Informe un total de dieciséis alegaciones, todas ellas presentadas en el Registro de Entrada de la Audiencia de Cuentas de Canarias en formato papel, en contra de la exigencia de algunas Consejerías de que los escritos de solicitud de información relativa a esta actuación fiscalizadora, expedidos por este Órgano de Control Externo, se presentaran por vía telemática.

En el presente documento se resumen las alegaciones presentadas y se da contestación a las mismas, indicando su aceptación o no y, en el primer caso, las modificaciones a que han dado lugar en el Proyecto de Informe.

ALEGACIONES FORMULADAS POR LA INTERVENTORA GENERAL DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CANARIAS

La Intervención General de la CAC, mediante escrito de 23 de noviembre de 2017, comunicó que no realizaba observación alguna al Proyecto de Informe.

ALEGACIONES FORMULADAS POR LA CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y UNIVERSIDADES.

Alegación nº 1: epígrafes 7.3 La gestión electrónica de los expedientes administrativos.

Resumen: Señala con acierto la Consejería que en el cuadro de este epígrafe donde figuran los distintos aplicativos que soportan la gestión electrónica de expedientes, en concreto en el referido al utilizado por esta Consejería (MAYTE), debe corregirse el contenido de las columnas referida a “Nº de procedimientos tramitados...”, debiendo señalarse la cifra de 26 procedimientos tramitados.

Contestación: Se acepta la alegación al haberse producido un error en la transcripción al informe de los datos proporcionados por la Consejería.

Propuesta: Completar el cuadro de este epígrafe escribiendo la cifra de 26 en la columna de nº de procedimientos tramitados.

Alegación nº 2: epígrafe 9.2 y ANEXOIII.

Resumen: Señalan el mismo error comentado en la alegación anterior, reflejado en la tabla que figura en este epígrafe y en los anexos.

Contestación: Se acepta la alegación al haberse producido un error en la transcripción al informe de los datos proporcionados por la Consejería.

Propuesta: Completar los cuadros de este epígrafe, y del ANEXO III, escribiendo la cifra de 26 en la columna de nº de procedimientos tramitados.

ALEGACIONES FORMULADAS POR LA CONSEJERÍA DE EMPLEO, POLITICAS SOCIALES Y VIVIENDA

Alegación única: Epígrafe 10.2 Recomendaciones.

Resumen: Se manifiestan una serie de consideraciones acerca del escaso plazo para formular alegaciones, que justifica la imposibilidad de realizar una comprobación detallada de los datos que ofrece el Informe. Finalmente, se valora positivamente el contenido del Informe y se toma nota de las recomendaciones formuladas, dando cuenta de las mismas a la Unidad de Mejora Continua e Innovación (UMCI).

Contestación: No se altera el contenido del Informe.

Propuesta: Se mantiene el contenido del proyecto de informe.

ALEGACIONES FORMULADAS POR LA CONSEJERÍA DE POLITICA TERRITORIAL, SOSTENIBILIDAD Y SEGURIDAD

Alegación general.

Resumen: se comunica que a la vista del Informe se llevaran a cabo las correcciones que procedan. Al mismo tiempo, manifiestan su agradecimiento por la información contenida en el Informe.

Contestación: No se altera el contenido del Informe.

Propuesta: Se mantiene el contenido del proyecto de informe.

ALEGACIONES FORMULADAS POR LA CONSEJERÍA DE HACIENDA

Alegación nº 1: De carácter general.

Resumen: Se pone de manifiesto que el enfoque global del Informe, agregando en cada consejería los organismos autónomos vinculados a cada una de ellas (en esta Consejería se incluyen la Agencia Tributaria Canaria y el Instituto Canario de Estadísticas), distorsionan los resultados. En concreto, señalan que las Actuaciones Administrativas Externas (AAE) imputadas a la Consejería de Hacienda, no son 141 como señala el Informe, sino 47, dado que el resto corresponden a sus organismos o agencias vinculadas.

Contestación: La información proporcionada por los distintos interlocutores de la fiscalización, y en especial por la Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías, siempre ha agregado los datos de las consejerías con los de sus organismos autónomos asociados.

Además debe señalarse que en una fiscalización como esta es preciso analizar los procesos de todos los agentes administrativos, que actúan en el ámbito de la Administración Autónoma. Por ejemplo, el pago de una tasa es un trámite necesario en muchas actuaciones. La acreditación de este pago es una función propia de la Agencia Tributaria Canaria, que tiene encomendadas las funciones de recaudación en el ámbito del Gobierno de Canarias. Si no se incluyeran los procesos de estas entidades el Informe quedaría sesgado.

Finalmente, el Sistema de Información de Actuaciones Administrativas de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias (SICAC), abarca a todas las actuaciones externas de la Administración Autónoma, ya sean de las consejerías o de sus organismos autónomos o agencias.

Propuesta: No obstante, aunque se mantiene el contenido del Proyecto de Informe, en el cuadro de la página 13 se añade una nota en la fila correspondiente a la Consejería de Hacienda poniendo de manifiesto lo alegado.

Alegación nº2: Epígrafe 3.2.

Resumen: Se pone de manifiesto que en el cuadro que figura en la página 14 del Informe se le atribuyen 141 actuaciones administrativas externas (AAE) a la Consejería de Hacienda, y se señala que son subvenciones. Se indica que solo una actuación tiene la consideración de subvención, la registrada con el nº 4445 del SICAC.

Contestación: Efectivamente se trata de un error. La cifra de 141 debe situarse en la casilla referida a que no se consideran subvenciones.

En lo referido a la actuación del SICAC nº 4445, denominada “Medalla a la Excelencia Estadística de Canarias”, no se trata de una subvención, puesto que la entrega de esta distinción no supone la entrega de fondos de ningún tipo, solamente tiene el coste de adquisición de la correspondiente medalla.

Propuesta: Corregir el cuadro de la página 14 del Informe, en la línea referida a la Consejería de Hacienda, columna de subvenciones, en los siguientes términos.

Si: 0 No: 141.

TOTALES. Subvenciones SI: 82 No: 834.

PORCENTAJES. Si 8,05% No: 81,84%.

Alegación nº 3: Epígrafes 7.3; 9.2 y ANEXO III.

Resumen: Se pone de manifiesto que el cuadro que figura en la página 36 del Informe referido a los distintos aplicativos que soportan la gestión electrónica de expedientes, en concreto el usado por la Consejería de Hacienda, denominado EGEASY, no refleja el nº de procedimientos tramitados entre los ejercicios 2016 y 2017, que asciende a un total de 2196 procedimientos. Así mismo, esta omisión se repite en el cuadro del epígrafe 9.2 y el ANEXO III.

Contestación: En la información proporcionada en su día por la Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías no se aportó dicha cifra, razón por la que en el Informe aparece en blanco la correspondiente casilla del referido cuadro.

Propuesta: Incorporar al señalado cuadro la cifra de 2.196 en la casilla referida a procedimientos tramitados, de los cuadros correspondientes.

Alegación nº 4: Anexo I.

Resumen: Se manifiesta que en los cuadros que figuran en el Anexo I, se imputa a la Consejería de Hacienda un total de 142 procedimientos, mientras que en el texto del Informe se hace referencia a un total de 141 procedimientos.

Contestación: La cifra de 142 procedimientos asignados a la Consejería de Hacienda, que figura en los cuadros del Anexo I, deriva del tratamiento estadístico realizado sobre

los resultados de la evaluación para medir el grado de adaptación a la Ley 39/2015, que la Dirección General de Modernización y Calidad de los Servicios realizó en su día. Sin embargo, el dato de 141 procedimientos se desprende del análisis que esta Audiencia de Cuentas realizó en los meses de mayo y junio de 2017, sobre las actuaciones administrativas externas, que en esas fechas aparecían en la sede electrónica del Gobierno de Canarias.

Propuesta: Se mantiene el contenido del proyecto de informe.

ALEGACIONES FORMULADAS POR LA CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA, JUSTICIA E IGUALDAD

Alegación única de carácter general.

Resumen: Se formulan una serie de valoraciones de carácter general sobre el Informe, señalando que las desviaciones detectadas por el mismo son responsabilidad de todos los departamentos del Gobierno de Canarias, al tratarse de actuaciones de horizontales.

Se informa que han realizado una evaluación del Informe con el fin de incorporar distintos aspectos del mismo a las distintas líneas de actuación que contempla el Modelo de coordinación y transmisión del Conocimiento en materia de Innovación y Mejora Continua, contemplado por la Estrategia Marco de Gobierno Abierto (BOC de 12 de julio de 2017).

Finalmente, manifiestan su agradecimiento por la contribución que el Informe hará para la mejora de la política de la administración electrónica.

Contestación: No se altera el contenido del Informe.

Propuesta: Se mantiene el contenido del proyecto de informe.

ALEGACIONES FORMULADAS POR LA DIRECCION GENERAL DE TELECOMUNICACIONES Y NUEVAS TECNOLOGIAS DE LA CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA, JUSTICIA E IGUALDAD

Esta alegación se presentó, fuera de plazo, el día 30 de noviembre de 2017.

Alegación nº 1: Epígrafe 8.2, conclusión 18 y recomendación 8.

Resumen: Se manifiesta que a la Dirección General no le consta que existan incidencias en el servicio de verificación de documentos electrónicos. Se señala que para que dicho servicio funcione deben darse dos condiciones:

- Que se haya introducido correctamente el Número de Documento Electrónico en la pantalla de verificación.
- Que el documento se encuentre almacenado en el Sistema de Gestión del Repositorio de Documentos Electrónicos (SGRDE).

Finalmente, se indica que si no se dan estas condiciones se devuelve el resultado “El documento no se ha podido verificar”.

Contestación: Las pruebas de auditoría del funcionamiento de este servicio de verificación se realizaron en el periodo comprendido entre la segunda quincena de septiembre y el mes de octubre. En un 50% de los casos la verificación no se podía realizar.

En fecha 1 de diciembre de 2017, recibidas las alegaciones, se procedió a realizar la verificación de algunos documentos electrónicos. Los documentos objeto de verificación son los propios del expediente administrativo que soporta esta fiscalización, al igual que se hizo en los meses de septiembre y octubre. Siguen produciéndose casos fallidos en este servicio de verificación, Por ejemplo:

Numero de documento electrónico	Consejería	Fecha del Documento
pSX6d83FOoj4Qq8j5ZGC0v93yYAGz0p1	C. Empleo Políticas Sociales y Vivienda	24/11/2017
7eH3qbJG6l0CDvF8uvaq1f93yYAGz0p1	C. Empleo Políticas Sociales y Vivienda	25/05/2017
00fE1xRcAJWpDanyrmp13zOo7qW6b-PEA	C. de Economía, Industria , Comercio y Conocimiento	29/11/2017

Propuesta: Se mantiene el contenido del proyecto de informe.

Alegación nº 2: Recomendación nº6.

Resumen: se alega que a través de PLATINO se ha implementado las interfaces para permitir la interconexión desde los distintos gestores de expedientes electrónicos. Además se ha implementado una Consola cliente de notificaciones por comparecencia en sede que permite generar y gestionar directamente las notificaciones, sin necesidad de emitirlas desde el aplicativo corporativo que se trate.

Contestación: Congratulándose la Audiencia de Cuentas de que se haya implementado lo recomendado, lo cierto es que en el período de desarrollo de la fiscalización tales interconexiones no estaban ejecutadas en su totalidad, y como los resultados de los trabajos han de circunscribirse a dicho período, se mantiene la recomendación, si bien se da nueva redacción a la misma en los términos expuestos.

Propuesta: Se mantiene el contenido del proyecto de informe.

ALEGACIONES FORMULADAS POR LA CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, INDUSTRIA, COMERCIO Y CONOCIMIENTO

Alegación de carácter general.

Resumen: Se informa acerca de una serie de acciones que está acometiendo la Consejería, dentro de la Estrategia Marco Canaria de Gobierno Abierto, destinadas a simplificar los procedimientos que contiene la sede electrónica de la Consejería De Economía, Industria, Comercio Y Conocimiento.

Contestación: No se altera el contenido del Informe.

Propuesta: Se mantiene el contenido del proyecto de informe.

Alegación nº 1: Epígrafe 3.1.

Resumen: Manifiestan que es la Consejería del Gobierno de Canarias que tiene un mayor número de procedimientos de nivel 4, tal como consta en la página 13 del Informe. Pero señalan que el Informe no ha ponderado la importancia de estos procedimientos, en cuanto al total de actuaciones que los mismos representan cada año. Se trata de procedimientos que generan miles de trámites que tienen gran repercusión social. Lamentan que el Informe no haya recogido este aspecto cualitativo de los procedimientos señalados.

Contestación: Tratándose de una fiscalización que alcanzaba a todos los departamentos del Gobierno Canario, con más de mil AAE analizadas, se comprende que no se hayan tratado todos los aspecto cualitativos de la materia fiscalizada. En cualquier caso, el Informe no puede modificarse, puesto que el nº de trámites anuales de cada AAE no ha sido analizado en el total de las actuaciones que comprende el SICAC.

Propuesta: Se mantiene el contenido del proyecto de informe.

ALEGACIONES FORMULADAS POR LA DIRECCIÓN GENERAL DE INDUSTRIA Y ENERGÍA

Alegación nº 1: Epígrafe 3.2.

Resumen: Se explica que las AAE que en el Informe se califican como inexistentes se refieren a procedimientos, que tras haber cambiado la normativa sectorial se eliminan como tales.

Contestación: La relación de AAE que contiene el SICAC se obtuvo de una información muy detallada y soportada en formato Excel proporcionada por la Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías. En la citada información figuraban estas AAE (4374; 4381; 4382), al verificar su funcionamiento en la sede electrónica se observó su inexistencia. A la vista de la explicación ofrecida procede modificar el informe.

Propuesta: Suprimir dentro epígrafe 3.2, el último guion de la página 15 y principio de la 16 del Informe.

Alegación nº 2: Epígrafe 3.2.

Resumen: Se alega que la AAE nº 3200 (Declaración Responsable de inicio de actividad en talleres de reparación de vehículos automóviles), no exige la presentación de cinco ejemplares del certificado de instalación..., sin embargo se informa que la “legalización de las instalaciones técnicas”, de acuerdo con la normativa sectorial, requiere la aportación de documentación técnica acreditativa del cumplimiento de los reglamentos correspondientes. Se señala que estos procedimientos encuentran su regulación sectorial en el Decreto 14172009, de 10 de noviembre.

Contestación: En fecha 1 de diciembre de 2017, recibidas las alegaciones, se comprobó en la sede electrónica que la AAE 3200 ya no exige la presentación de “certificado de instalación”, situación que ha variado respecto de la fecha en la que se hicieron las correspondientes pruebas (septiembre octubre de 2017). Sin embargo, a día de hoy, se siguen encontrando AAE que persisten en la exigencia de varios ejemplares de certificaciones, proyectos, informes, etc. Es indudable que esta exigencia deriva de la aplicación directa de la normativa sectorial reguladora de las distintas actividades que se trate, pero la plena implantación del modelo de administración electrónica, que se desprende de la aplicación de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, exige la modificación de la citada normativa sectorial. Para la plena implantación de la E-Administración no es apropiado el desarrollo de herramientas tecnológicas que repliquen el funcionamiento

82

de los procedimientos, desde paradigmas no ajustados a la citada Ley 39/2015. Es imprescindible acometer nuevos desarrollos normativos de regulación sectorial de las actividades que amparan cada una de las AAE.

Propuesta: Suprimir el final del tercer guion de la página 16 del Informe, referido a la AAE nº 3200.

ALEGACIONES FORMULADAS POR LA DIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIO Y CONSUMO

Alegación de carácter general.

Resumen: Se señala que el Informe no hace ninguna consideración expresa y concreta de incumplimientos de este centro directivo.

Se insiste en la consideración general en cuanto a que los valores vertidos en el Informe no reflejan la proporcionalidad del nº de procedimientos que gestiona cada departamento.

Así mismo se comentan las acciones de simplificación administrativa y reducción de cargas que se están acometiendo por la Dirección General.

Contestación: No se altera el contenido del Informe.

Propuesta: Se mantiene el contenido del proyecto de informe.