

## **INFORME CCUA Nº 3 /2012**

### **A LA CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Sevilla a, 12 de Enero de 2012

#### **INFORME DEL CONSEJO DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS DE ANDALUCÍA AL PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REGULAN Y DESARROLLAN ACCIONES DE GOBIERNO ELECTRÓNICO PARA GARANTIZAR A LA CIUDADANÍA EL ACCESO A LOS SERVICIOS PÚBLICOS DIGITALES EN LA ADMINISTRACIÓN DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA Y EN SUS ENTIDADES INSTRUMENTALES**

El Consejo de los Consumidores y Usuarios de Andalucía, en ejercicio de la función que le reconoce el Decreto 58/2006 de 14 de marzo de 2006, ante la Consejería de Hacienda y Administración Pública, comparece y como mejor proceda,

#### **EXPONE**

Que por medio del presente escrito procedemos a evacuar informe respecto al Proyecto de Decreto por el que se regulan y desarrollan acciones de gobierno electrónico para garantizar a la ciudadanía el acceso a los servicios públicos digitales en la administración de la junta de Andalucía y en sus entidades instrumentales y ello en base a las siguientes:

#### **ALEGACIONES**

##### **PRIMERA.- AL TITULO**

Se debería indicar, completando con ello el Titulo, que esta norma también crea el Registro de Procedimientos Administrativos de la Administración de la Junta de Andalucía.

## **SEGUNDA.- CONSIDERACION GENERAL**

Con carácter general, indicar que se valoran positivamente todas aquellas medidas tendentes a acercar al ciudadano a la administración, promoviendo los instrumentos técnicos y organizativos aplicables al empleo de los medios electrónicos, aprovechando las ventajas que la sociedad de la información establece en aras de un mejor servicio al usuario, ahora bien, todo ello sin perjuicio de su convivencia con la forma tradicional de presentación, permitiendo que sea el ciudadano el que libremente elija un método u otro de presentación, con la misma validez y eficacia, principios estos que ya inspiraban la L.11/2007, de 2 de junio de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos y que la norma que nos ocupa desarrolla.

Así mismo, consideramos necesario, que a fin de facilitar el acceso de los ciudadanos, en cualquier circunstancia a estos medios, se habiliten “puntos administrativos públicos” a este respecto.

## **TERCERA.- CONSIDERACIÓN GENERAL**

Se echa en falta en las normas que informan este texto normativo una referencia expresa a la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre de Protección de Datos de carácter personal, que consideramos fundamental se mencione atendiendo a la materia que este texto regula, y a la que ni siquiera se hace referencia en la solicitud que se acompaña como Anexo III.

## **CUARTA.- CONSIDERACION GENERAL**

Se echa en falta en el Preámbulo del Decreto que expresamente se mencione el cumplimiento del trámite de audiencia al Consejo de los Consumidores y Usuarios de Andalucía, trámite que por ser preceptivo debería venir reflejado en el texto, haciendo referencia al Decreto regulador de este Consejo, Decreto 58/2006 de 14 de marzo. Aún cuando dicho carácter preceptivo no conlleva un deber de información al respecto en el texto

normativo, no es menos cierto que el principio de democracia participativa que impregna nuestra Constitución y nuestro ordenamiento hace deseable una mención al mismo, aportando valor añadido, desde esa perspectiva, a la producción normativa.

#### **QUINTA.- CONSIDERACIÓN GENERAL**

Consideramos que la norma que se nos presenta adolece de plazos de ejecución que posibiliten su completo desarrollo, dejando a normativa posterior este aspecto sin cuya concreción pueden quedar vacíos de contenidos aspectos fundamentales para su completa e integral puesta en funcionamiento, a modo de ejemplo citar los arts. 9.2, 10.6.9, 13.4, 17.2, 23.3 y 26.7

#### **SEXTA.- AL ARTICULO 5 ESTRUCTURA, PUBLICACION Y FUNCIONAMIENTO DEL REGISTRO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA**

En cuanto al apartado 3, consideramos de interés que se concretara si la solicitud telemática a la que se hace referencia, se realizará en un modelo específico a tal fin, o por el contrario si sería válida la recogida como Anexo III (formulario general de presentación de solicitudes al registro electrónico único), indicando en este caso, que la misma es el modelo preceptivo.

#### **SEPTIMA.- AL ARTICULO 5 ESTRUCTURA, PUBLICACION Y FUNCIONAMIENTO DEL REGISTRO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA**

En su apartado 5, sería de interés que se definiera que se considera “cualquier otra causa justificada” o en su caso, se enumerasen las mismas, a fin de evitar decisiones discrecionales que diesen lugar a la baja de un procedimiento en el registro sin la debida justificación, aportando con ello seguridad al usuario del procedimiento.

**OCTAVA.- AL ARTÍCULO 5 ESTRUCTURA, PUBLICACION Y FUNCIONAMIENTO DEL REGISTRO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE LA ADMÍNISTRACIÓN DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA**

Por lo que es al apartado 6, se debería de completar añadiendo que cada consejería o agencia debería de llevar un seguimiento de los datos que obran en el Registro de su competencia, velando por su correcto funcionamiento.

**NOVENA.- AL ARTÍCULO 5 ESTRUCTURA, PUBLICACION Y FUNCIONAMIENTO DEL REGISTRO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE LA ADMÍNISTRACIÓN DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA**

Se valoraría la posibilidad de un nuevo epígrafe que recogiese un plazo de revisión o modificación de los datos que se contienen en el registro obligando con ello a su actualización.

**DÉCIMA.- AL ARTICULO 6 CRITERIOS PARA LA SIMPLIFICACION DEPROCEDIMIENTOS Y AGILIZACION DE TRAMITES ADMINISTRATIVOS**

Consideramos la necesidad de que el mismo se concretase y determinase, atendiendo a la merma de garantías que para un determinado procedimiento pueda suponer la reducción de requisitos y de información referida a la ciudadanía. Esta reducción ha de hacerse siempre con las debidas garantías, no suponiendo que la ausencia de obligaciones suponga una merma de la seguridad jurídica, por lo que toda medida encaminada a una reducción y supresión de elementos que se consideraban necesarios para garantizar un procedimiento debe de estar debidamente estipulada, evitando que se prime la agilización sobre las garantías, como se podría argumentar de las letras i) y j)

del apartado 2, donde pudiera ser que la agilidad se superponga a la seguridad.

**UNDÉCIMA.- AL ARTICULO 6 CRITERIOS PARA LA SIMPLIFICACION DE PROCEDIMIENTOS Y AGILIZACION DE TRAMITES ADMINISTRATIVOS**

Por lo que es a la letra d) del apartado 1, consideramos la necesidad, a fin de dotarlo de mayor eficacia haciéndolo preceptivo, que se sustituya el terminó *“promoverá” la publicación del formulario tipo*, por publicará.

**DUODECIMA.- AL ARTICULO 6 CRITERIOS PARA LA SIMPLIFICACION DE PROCEDIMIENTOS Y AGILIZACION DE TRAMITES ADMINISTRATIVOS**

Concretamente y por lo que es a la letra b) del apartado 2. A fin de que resultase mayormente aclaratorio con respecto al sentido del silencio se debería de reproducir el art.43 de la L. 30/92, o al menos hacer una referencia expresa al mismo.

**DECIMOTERCERA.- AL ARTICULO 6 CRITERIOS PARA LA SIMPLIFICACION DE PROCEDIMIENTOS Y AGILIZACION DE TRAMITES ADMINISTRATIVOS**

Por lo que respecta al apartado 2.g) se estima preciso señalar que en todo caso debe primar la facultad del órgano correspondiente de decidir sobre la emisión de un informe preceptivo a través de un modelo de declaración, memoria o test, en aras a la agilización de la tramitación administrativa. Asimismo, queremos llamar la atención sobre lo prevenido en la última frase de este apartado (en el supuesto de que no se emitan de conformidad, habrá de solicitarse el informe preceptivo) dado que al final puede acarrear lo contrario de lo que se persigue, esto es, dilaciones en los plazos que no harían más que ralentizar el procedimiento en lugar de simplificarlo y agilizarlo.

**DECIMOCUARTA.- AL ARTICULO 6 CRITERIOS PARA LA SIMPLIFICACION DE PROCEDIMIENTOS Y AGILIZACION DE TRAMITES ADMINISTRATIVOS**

Sería de interés que en el apartado 3, se citara la normativa concreta a la que se hace referencia.

**DECIMOQUINTA.- AL ARTICULO 10 CREACIÓN Y REQUISITOS DE LAS SEDES ELECTRONICAS**

Sería de interés para una mayor comprensión de la norma que se definiera qué se entiende a efectos de la misma por “*sede electrónica*” y “*sede derivada*” y “*subsede*”, conceptos que igualmente podrían incluirse en el Anexo I, relativo a definiciones.

**DECIMOSEXTA.- AL ARTICULO 11 CONTENIDOS DE LAS SEDES ELECTRONICAS**

Por lo que es al apartado 1.c), se debería de indicar el procedimiento para conseguir la firma electrónica y cual o cuales de ellas serían válidas.

**DECIMOSEPTIMA.- AL ARTICULO 12 CREACIÓN, CONTENIDO, Y EFECTOS DE LOS TABLONES DE ANUNCIOS ELECTRÓNICOS**

Por lo que se refiere al apartado 2, se debería de especificar como se acredita la fecha de publicación de documentos en los tablonos electrónicos y como se tiene constancia de ello.

**DECIMOCTAVA.- AL ARTICULO 12 *CREACIÓN, CONTENIDO, Y EFECTOS DE LOS TABLONES DE ANUNCIOS ELECTRÓNICOS***

En cuanto al apartado 3, se reitera la necesidad de la permanencia del sistema electrónico con el tradicional, por los motivos esgrimidos en la alegación segunda del presente informe.

**DECIMONOVENA.- AL ARTICULO 14 *PRESENTACION DE DOCUMENTOS***

En su apartado 7 se echa en alta un procedimiento por el que el órgano colegiado comunique las circunstancias a las que hace referencia a la persona interesada.

**VIGESIMA.- AL ARTICULO 15 *RECEPCION DE DOCUMENTOS Y COMPUTO DE PLAZOS***

Consideramos la necesidad de que se añada entre los asientos electrónicos necesarios a los que se refiere el apartado 3 el nombre del representante o presentador.

**VIGESIMOPRIMERA.- AL ARTICULO 15 *RECEPCION DE DOCUMENTOS Y COMPUTO DE PLAZOS***

El artículo no hace referencia a los días hábiles, inhábiles o naturales, cómo si recoge la L. 11/2007, en su art. 26, por lo que debería ser reproducido, o en su caso, al menos y para una completa información hacer una referencia expresa al mismo.

## **VIGESIMOSEGUNDA.- AL ARTICULO 18 NOTIFICACION MEDIANTE LA PUESTA A DISPOSICIÓN DEL DOCUMENTO ELECTRÓNICO A TRAVÉS DE DIRECCIÓN ELECTRÓNICA HABILITADA**

En su apartado 2, sería de interés que se especificara el modelo de solicitud que debería de utilizar el interesado para proceder a la creación de la dirección electrónica.

Así mismo, y para el caso de procedimientos en los que sea obligatorio el uso de medios electrónicos y por tanto se pueda proceder a su creación de oficio, este Consejo considera necesario que se haga siempre con el consentimiento de la persona interesada.

## **VIGESIMOTERCERA.- AL ARTÍCULO 19 PRÁCTICA DE LA NOTIFICACION ELECTRONICA**

Por lo que es al apartado 2, se echa en falta la habilitación de un procedimiento y plazo para el caso de que sea el interesado el que deba de demostrar la imposibilidad técnica o material del acceso.

## **VIGESIMOCUARTA.- AL ARTÍCULO 20 FIRMAS Y CERTIFICADOS ELECTRONICOS**

En cuanto al apartado 1.f) consideramos que la redacción del mismo resulta excesivamente ambigua, debiendo determinar el contexto concreto al que hace referencia.

## **VIGESIMOQUINTA.- AL ARTICULO 21 IDENTIFICACION Y AUTENTICACIÓN E LA CIUDADANIA POR PERSONAL EMPLEADO PÚBLICO**

En sus apartados 2 y 3, consideramos necesaria la sustitución de la expresión “podrán habilitar al personal empleado público” por “*habilitaran a personal empleado público*”, dando con ello seguridad jurídica de la existencia

de personal concreto debidamente habilitado para la asistencia e intermediación al ciudadano.

#### **VIGESIMOSEXTA.- AL ARTICULO 22 ACTUACIÓN ELECTRÓNICA MEDIANTE REPRESENTANTE**

A fin de asegurar su reconocimiento, en el apartado 4.a) y b), se debería de sustituir “podrá reconocer” por “*reconocerán*”.

#### **VIGESIMOSEPTIMA.- AL ARTICULO 25 FIRMA ELECTRÓNICA DEL PERSONAL AL SERVICIO DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA**

Se hace referencia a varias firmas que podrán usar los empleados públicos sin que se especifique cual es la que deberán de utilizar para auxiliar a la ciudadanía, por lo que se solicita su concreción en la norma que nos ocupa.

#### **VIGESIMOCTAVA.- AL ARTICULO 26 EXPEDIENTE ELECTRONICO**

En su apartado 6, para una mejor comprensión de la norma, se debería definir qué se entiende por “metadatos” o incluir el concepto en el Anexo I.

#### **VIGESIMONOVENA.- AL ARTICULO 27 GESTIÓN, CUSTODIA Y CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS**

Consideramos la conveniencia de que el artículo incluyese igualmente la eliminación de documentos electrónicos, suprimiendo la expresión “en su caso” y realizar esta eliminación con las mismas previsiones que con el resto de tratamientos de datos.

## **TRIGESIMA.- AL ARTICULO 31 ACCESO ELECTRONICO AL ESTADO DE TRAMITACIÓN**

Echamos en falta en el apartado 2. El plazo para que se dicte la orden que permitiría acceder a la información sobre el estado de tramitación, así como que se concrete el modelo de solicitud a utilizar o si es la solicitud que se acompaña en el Anexo III, válida para esta solicitud.

## **TRIGESIMOPRIMERA.- AL ANEXO I DEFINICIONES**

Consideramos la conveniencia, a fin de dar mayor claridad a la norma, que este apartado formara parte del articulado, así como que se completase, según hemos expuesto en alegaciones anteriores.

Por lo expuesto, procede y

**SOLICITAMOS A LA CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACION PÚBLICA:** Que habiendo presentado este escrito, se digne admitirlo, y tenga por emitido informe Proyecto de Decreto por el que se regulan y desarrollan acciones de gobierno electrónico para garantizar a la ciudadanía el acceso a los servicios públicos digitales en la administración de la Junta de Andalucía y en sus entidades instrumentales, si así lo tiene a bien, proceder a incorporar las modificaciones resultantes de las alegaciones expuestas en el presente informe. Por ser todo ello de Justicia que se pide en lugar y fecha arriba indicados.